BIBLIOGRAPHIE SUR "LA QUALITÉ TOTALE"

Québec

90-02209/

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie

Préparé par Ronald Doucet
Direction des études et analyses

Publié par la Direction des communications

Dépôt légal, 2e trimestre 1989
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-19860-3
© Gouvernement du Québec, 1989

REMERCIEMENTS

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration des personnes suivantes dans la réalisation de ce document:

- **Mme Mireille Barrière**, agente de recherche, Opérations régionales et services aux entreprises (ORSE), et secrétaire administrative du Groupe de concertation sur la qualité.

- **Mme Jeanne-Mance Caron**, technicienne (prêt et renseignements), bibliothèque ministérielle.

- **M. Charles Dieudé**, conseiller en développement industriel, Direction des équipements de transport (DQBE)

- **M. Jean Fauteux**, conseiller en gestion, Direction des services aux entreprises industrielles (DGSE).

- **M. Gilles Massé**, conseiller en développement industriel, Direction de la machinerie, de l'usinage et de l'estampage (DGBE).

- **Mme Jeannine Morin**, bibliothécaire, responsable de la bibliothèque ministérielle.

- **Mme Danielle Lavoie**, pour le traitement de texte, secrétaire de direction (DGPI).

AVANT-PROPOS

Cette bibliographie donne une vue d'ensemble de la documentation existante portant sur la question de la qualité. Elle tente tout particulièrement, de cerner les plus récents courants d'idées en ce qui a trait à la "qualité totale" et/ou à la "gestion totale de la qualité".

Le document est divisé en trois grandes parties:

- La première partie traite des ouvrages (livres, revues ou périodiques) de langue française.

- La seconde présente les ouvrages (livres, revues ou périodiques) de langue anglaise.

- La troisième aborde la question des audiovisuels et des logiciels.

Enfin, l'annexe dresse la liste des principales revues ou périodiques spécialisés dans le domaine de la qualité totale.

NOTE: L'ordre alphabétique a été retenu dans l'agencement des listes bibliographiques.

TABLE DES MATIERES

PAGE

Remerciements..... iii
Avant-propos..... v
Table des matières..... vii
Introduction..... 1

PREMIERE PARTIE: RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES EN LANGUE FRANCAISE..... 3

1.1- Les principaux ouvrages en langue française..... 5
1.2- Sélection d'ouvrages par thème majeur..... 19
. Les grands maîtres de la "qualité"..... 21
. Analyse de la valeur..... 27
. Cercles de qualité..... 28
. La qualité dans le domaine des services..... 30
. La fiabilité..... 31
. La normalisation et la gestion de la qualité..... 33
. Le "juste-à-temps" et le "kanban"..... 34
. Le programme qualité totale..... 36
. Les relations de sous-traitance..... 36
. Méthodes d'assurance qualité, fiabilité et expérimentation..... 37
. "Qualité", gestion de la qualité, le TQC (Total Quality Control) ou gestion totale de la qualité et le contrôle de la qualité..... 38
. Statistique et contrôle de la qualité..... 40
1.3- Divers ouvrages connexes à la gestion totale de la qualité..... 43
1.4- Références bibliographiques d'origine canadienne et/ou québécoise..... 51
1.5- Choix d'articles parus dans différents périodiques de langue française..... 59

DEUXIEME PARTIE: RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES EN LANGUE ANGLAISE..... **91**
2.1- Les principaux ouvrages en langue anglaise..... 93
2.2- Sélection d'ouvrages par thème majeur..... 101
. Assurance de la qualité (Quality Insurance)..... 103
. La gestion totale de la qualité (TQC)..... 104

TABLE DES MATIERES
(suite et fin)

PAGE

. La qualité dans l'industrie des services..... 104
. Le "juste-à-temps" (Just-in-Time ou JIT)..... 106
. Les cercles de qualité et les ressources humaines..... 107
. Statistique et contrôle de la qualité..... 107
2.3- Divers ouvrages connexes à la gestion totale de la qualité..... 109
2.4- Choix d'articles parus dans différents périodiques de langue anglaise..... 115

TROISIEME PARTIE: LES DOCUMENTS AUDIOVISUELS ET LES LOGICIELS..... 139

ANNEXE: LES REVUES OU PÉRIODIQUES AXÉS SUR LA QUALITÉ TOTALE..... 147

INTRODUCTION

La notion de "qualité" dans l'entreprise est un concept en mouvement. C'est à travers cette évolution que l'on peut le mieux cerner les différents courants qui l'animent. Ainsi, jusqu'à la Deuxième Guerre mondiale, la "gestion de la qualité" dans l'entreprise se résumait à un "contrôle de la qualité" des produits en cours de fabrication. Au cours des années 50 et 60, c'est sur l'assurance de la qualité que les pays industrialisés les plus avancés mirent graduellement l'accent. L'avènement de l'ère spatiale et de l'industrie du nucléaire, entre autres, avait créé un besoin de produits nouveaux, sophistiqués et exigeant des niveaux de fiabilité inégalés jusque-là.

Cela n'empêcha pas que, jusqu'aux années 70, et c'est souvent même encore le cas de nos jours, l'essentiel des préoccupations dans les entreprises concernant la "qualité" fut centré sur un "contrôle de la qualité" ayant comme objectif de permettre de livrer le plus grand nombre possible de produits au coût le plus bas possible.

Au début des années 80, un engagement général plus profond envers la "qualité" s'est produit. En effet, sous la pression menaçante de la concurrence internationale et de bien d'autres facteurs, va émerger à l'échelle mondiale, le concept de la "qualité totale". C'est le Japon, expert dans la pratique du "Total Quality Control (TQC)" qui en démontra l'efficacité, grâce au succès de ses exportations.

Cette façon de réaliser la "qualité" n'était pourtant pas une nouveauté. Le "TQC", inventé par l'Américain A.V. Feigenbaum, dès le début des années 50, fut longtemps boudé aux États-Unis. Ce furent les Japonais qui le reconnurent à sa juste valeur au cours de la décennie suivante. En l'adaptant à leur contexte culturel particulier, ils en firent le "Company Wide Quality Control".

A l'heure actuelle, la science de la "qualité" évolue rapidement; la façon d'en parler également. C'est ainsi que voulant désigner une manière globale

de traiter de la "qualité", certains spécialistes français[1] proposèrent, il y a quelques années, le terme de "gestion totale de la qualité" (GTC) pour traduire le fameux "TQC" américain. Au cours de la même période, deux autres auteurs, associant la maîtrise de la qualité totale à une démarche "qualité totale" dans l'entreprise utilisèrent les expressions "gestion totale de la qualité[2]", et "gestion intégrale de la qualité"[3]

Plus récemment encore, des praticiens de la qualité totale, au Québec et en France, ont créé l'expression "gestion de la qualité totale".

Enfin, en ce qui concerne l'usage général, le terme "qualité totale" est en voie de devenir une expression passe-partout, celle qui a le plus de chances de rallier tout le monde. Malgré tout, le débat reste entier.

---

[1] Notamment Gilbert Stora et Jean Montaigne.

[2] Michel Périgord.

[3] Joseph Kelada.

PREMIERE PARTIE:
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES EN LANGUE FRANCAISE

1.1- LES PRINCIPAUX OUVRAGES EN LANGUE FRANCAISE

1.1- LES PRINCIPAUX OUVRAGES EN LANGUE FRANCAISE

- **AFCERQ** (Association Française pour les Cercles de Qualité)
  "Bulletin trimestriel"
  Les battants de la qualité, Paris, 1985
  Le livre blanc des Faciliteurs, Paris, 1984
  "(Cahier technique no 4)"

- **AFCIQ** (Association Française du Contrôle Industriel de la Qualité)
  Bulletin: Qualité Industrie Contrôle

- **AFNOR** (Association Française de Normalisation)
  Recueil des normes sur la statistique (2 tomes), Paris, 1978
  "Bulletin: Enjeux"
  Le Grafcet - NF.C. 03.190, Paris, 1982.

- **AFNOR** (Association Française de Normalisation)
  Gérer et assurer la qualité, Recueil de normes françaises, série X-50 consacrée à la gestion et à l'assurance qualité, 2e édition 1986.

- **AFNOR-AFCIQ**
  Guide des coûts relatifs à la Qualité, Paris, 1981
  Principes généraux des Cercles de Qualité, Paris, 1981
  Gérer et assurer la Qualité (Recueil de normes françaises), Paris, 1983.

- **AFNOR-GESTION**
  Livre blanc sur le partenariat (les relations de sous-traitance), 1986.

- **ANVAR**
  L'analyse de la valeur, (méthode d'innovation), 1986.

- **ARCHIER, Georges et SERIEYX, Hervé**
  L'entreprise du 3e type, Paris, Édition Le Seuil, 1984, 250 pages.

. **ASSOCIATION DES ANCIENS ELEVES DE L'IAE DE PARIS**
La qualité dans l'entreprise, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1985, 319 pages.

. **ASSOCIATON FRANCAISE DES QUALITICIENS (AFQ)**
Guide pratique pour la mise en place d'un système d'organisation de la qualité dans les entreprises de mécanique de sous-traitance, Paris.

. **ATHOS, A.G., BETTIGNIES, H.C., ET PASCALE, R.T.**
Le management est-il un art japonais? Paris, Les Éditions d'Organisation, 1984.

. **BAPT, Gérard et MOULET, Sylvie**
Rapport: Les conditions d'améliorations de la qualité dans l'industrie française, La Documentation française, Paris, Juillet 1984, 133 pages.

. **BARBIER, C.**
Le Plan d'action qualité, Solmer, 1985.

. **BARBIER C., GOUSTY Y., PERIGORD M., RAVELEAU G. et SIM, Y.**
Le TQC Boom au Japon, Cahier technique de l'AFCERQ no 5, Paris, octobre 1985.

. **BAUDRY, Christian**
Manager les services: la qualité comme principe unificateur, Paris, Économica 1986, 208 pages.

. **BERNILLON, Alain et CERUTTI, Olivier**
Implanter et gérer la qualité totale, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1988, 213 pages.

. **CARILLON, Jean-Philippe**
Le "juste à temps", dans la gestion des flux industriels, Éditions Hommes et Techniques, 1986, 156 pages.

. **CHARTIER, Laurent**
Le Tour du monde de la qualité, Rapport de voyage organisé par l'AFCERQ aux États-Unis, à Taïwan et au Japon du 14 au 31 mai 1985, Octobre 1985.

. **CEGOS ET DE LIGNY, Q.**
Pratique des Cercles de Qualité, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1982.

. **CELLIER, J. ET NICOLET, J.L.**
La fiabilité humaine dans l'entreprise, Paris, Masson, 1985.

. **COLLIGNON, E. ET WISSIER, M.**
Qualité et compétitivité des entreprises, Économica, Paris, 1984.

. **COMITE DE REDACTION**
Manuel de la gestion de la qualité, Nouvelle édition, Association japonaise des normes, 1977.

. **CROSBY, PH.B.**
La qualité, c'est gratuit: l'art et la manière d'obtenir la qualité, Paris, Éditions Économica, 1986, 313 pages.

La qualité sans larmes: l'art de gérer sans problème, Paris, Éditions Économica, 1986, 241 pages.

. **DAVID, A. ET SUTTER, E.**
La gestion de l'information dans l'entreprise, AFNOR-Gestion, 1985.

. **DEMING, Edwardo W.**
Qualité, la révolution du management (traduction de son ouvrage Out of the Crisis, par Jean-Marie Gogue), Paris, Éditions Économica, 1988, 311 pages.

. **DOSSIERS DU SAVOIR-FAIRE**
Comment lancer et animer des Cercles de qualité, Éditions de l'Entreprise, Strasbourg, 1983.

. **DOUCET, Christian**
La maîtrise de la qualité (tome 1), Paris, Entreprise Moderne d'Édition, 1986, 424 pages.

. **DOUCHY, Jean-Marie**
Vers le "zéro défaut" dans l'entreprise, Dunod, 1986, 121 pages.

. **ECHARD, Serge**
Objectif qualité: méthodes et outils, Entreprise Moderne d'Édition, 1988, 138 pages.

. **FEIGENBAUM, A.V.**
Comment appliquer le contrôle total de la qualité, Éditions de l'Entreprise, S.A. 1985.

. **FRANCE, Ministère de l'Économie, des Finances et de la Privatisation. Direction générale pour les relations avec le public**
La qualité des produits: journée d'études et d'information, Saint-Étienne, 21 octobre 1985, 152 pages.

. **FRANCK, P.**
La normalisation des produits industriels, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 1954, Paris, 1981.

. **GAUTIER, Bénédicte ET MULLER, Jean-Louis**
La qualité totale, Paris, Entreprise moderne d'Édition, 1988, 107 pages.

. **GELINIER, O.**
Morale de la compétitivité, Éditions Hommes et Techniques, 1980.

. **GOGUE, Jean-Marie**
Qualité et productivité: même combat, Paris, Éditions du Moniteur, 1988.

Mesure statistique de la qualité, Les Éditions d'Organisation, 1983.

Comment augmenter vos marges par la gestion de la qualité, Éditions de l'Usine nouvelle, 1984, 166 pages.

Série table/mesure statistique de la qualité, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1982, 16 pages.

. **GOGUE, J.M. ET FEY, R.**
La gestion de la qualité administrative et informatique, Les Éditions d'Organisation, 1983, 224 pages.
La maîtrise de la qualité industrielle, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1983, 501 pages.

. **GORMAND, Claude**
Le coût global pour investir plus rationnellement, AFNOR-Gestion, 1986, 230 pages.

. **HOTOVITZ, Jacques**
La qualité de service, Paris, InterÉditions, 1987, 178 pages.

. **HOUGRON, T.**
L'analyse de la valeur, Eyrolles, Paris, 1978.

. **IKEZAWA**
Ce qu'il ne faut pas faire en gestion de la qualité. Règle d'introduction et de promotion du TQC, JUSE 1981.

. **ISHIKAWA, Kaoru**
Manuel du cercle de qualité dans l'atelier (2 volumes): Pratique et animation, JUSE, 1979.

Initiation aux cercles de qualité, JUSE, 1980.

La gestion de la qualité (outils et applications pratiques), Collection "Dunod Entreprise", Bordas, Paris, 1984, 242 pages.

LE TQC ou la Qualité à la japonaise, AFNOR - Gestion, Paris, 1981, 189 pages.

Manuel pratique de gestion de la Qualité, AFNOR - Gestion, Paris, 1986.

Initiation à la gestion de la qualité, Vol. A, Vol. B, JUSE 1964 et 1966.

. **ISHIKAWA, Kaoru ET ASAKA, T.**
Guide pour l'assurance de la qualité, JUSE, 1975.

La qualité dans les services, Paris, AFNOR-Gestion, 1987, 212 pages.

. **KARATSU, H.**
TQC: Invention japonaise, JUSE, 1981.

. **KELLY, Robert-F.**
La génération de l'excellence, Businessman/Albin Michel 1986, 288 pages, Édition originale américaine titrée "The Gold Collar Worker".

. **KREBS, E.**
La maîtrise des coûts administratifs, par l'analyse de la valeur, Paris, Entreprise Moderne d'Édition, 1975.

. **JOUINEAU, C.**
L'analyse de la valeur: méthodes, mise en oeuvre et applications, Paris, Entreprise Moderne d'Éditions, Paris, édition 1986.

. **JURAN, J.M.**
Gestion de la qualité, AFNOR, Coll. "Normes et Techniques", Paris, 1983.

La qualité dans les services, Paris, AFNOR-Gestion, 1987, 212 pages.

"La qualité des produits: un impératif pour l'Occident", Bulletin AFCIQ, vol. XVII, no 3.

. **JUSE (Union of japanese Scientists and Engineers)**
Principes généraux des cercles de qualité, (QC Circles Koryo) 5-10 Sendagaya, Shibuya-Ku, Tokyo.

. **LACHNIT, J.**
L'analyse de la valeur, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 1815, Paris, 1980.

. **LAMARE, Jacques**
Les chemins de l'excellence, itinéraires pour la qualité (Des entreprises françaises témoignent), AFNOR gestion, 1987, 120 pages.

. **LARRIEU, J.**
La gestion de la qualité (Aspects économiques et techniques), Paris, Dunod, 1970.

. **LES DOSSIERS DU SAVOIR-FAIRE**
Comment lancer et animer des cercles de qualité, Strasbourg, Éditions de l'Entreprise, 1983.

. **LITAUDON, M.**
Memento de l'analyse de la valeur, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1980.

. **MATHE, Jean-Claude**
Informatique et qualité, Paris, Eyrolles, 1988, 104 pages.

. **MARTI, Miguel**
Audit de la qualité, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1986, 240 pages.

. **Ministère de l'Industrie**
Qualitique ou l'industrie performante, Mission à l'Innovation, Rapport no 4, France, mars 1981.

. **MIZUNO, S. ET AKAO, Y.**
Développement fonctionnel de la qualité. Approche de la gestion CWQC, JUSE, 1978.

. **MOISY, C. ET SCHONBERGER, R.**
Comment appliquer les techniques de gestion japonaise, Les dossiers du savoir-faire, Strasbourg, Éditions de l'Entreprise. 1983.

. **MONTEIL. B., PERIGORD, M. et RAVELEAU, G.**
Les outils des Cercles et de l'Amélioration de la Qualité, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1985.

. **MONTEIL, B., RYON, P. et ALEXANDRE, G.**
Les Cercles de Qualité et de progrès, pour une nouvelle compétitivité, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1983.

. **NEMOTO, M.**
Le TQC et le rôle des responsables d'entreprises, AFNOR - Gestion, Paris, 1985, 144 pages.

. **NICOLAS, P. ET MORTEMARD DE BOISSE, J.**
La gestion du temps, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1984.

. **NICOLLET, J.L. ET CELIER, J.**
La fiabilité humaine dans l'entreprise, Masson, Paris, 1985.

. **NOYE, Didieu**
Guide pratique pour maîtriser la qualité totale, Paris, Insep Éditions, 1987, 219 pages.

. **NOYE, Didieu et RAVENNE, Christie**
Animer un cercle de qualité, Paris, Insep Éditions.

. **OCDE**
Sécurité des produits: Mise au point et application des mesures, Rapport du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE, Paris, 1987, 67 pages.

. **ORGOGOZO, Isabelle**
Les paradoxes de la qualité, Management 2000, Les Éditions d'Organisation, 1987, 158 pages.

. **OUCHI, W.G.**
La théorie Z, InterÉditions, Paris, 1982.

. **PASCALE, Richard Tanner et ATHOS Anthony G.**
Le management est-il un art japonais?, Éditions Hommes et Techniques.

. **PERIGORD, Michel**
Réussir la qualité totale, Management 2000, Les Éditions d'Organisation (avec la collaboration de l'AFCERQ), 1987, 371 pages.

Un outil de pilotage pour l'amélioration de la qualité totale, Cahier technique no 2, AFCERQ, Paris, 1985.

. **PETERS, T. ET AUSTIN, N.**
La passion de l'excellence, InterÉditions, Paris, 1985.

. **PETERS, T. ET WATERMANN, R.**
Le prix de l'excellence, InterÉditions, Paris, 1983.

. **PETITDEMANGE, Claude**
La maîtrise de la valeur, AFNOR-Gestion, Paris, 1985.

Créer et développer vos produits - Analyse de la valeur, (Guide de l'utilisateur), Paris, AFNOR 1987, 157 pages.

- **PEYRAUT, Yves**
  Gestion rationnelle de la qualité (outils, méthodes, procédures), Paris, Entreprise Moderne d'Édition, 1988, 216 pages.

- **RAFFEGEAU, J., DUBOIS, F. et DE MENOUVILLE, D.**
  L'audit opérationnel, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 2167, Paris, 1984.

- **RAVELEAU, Gilbert**
  Les Cercles de qualité français, Entreprise Moderne d'Éditions, Paris, 1985.

  Projet qualité pour la France, Rapport présenté au ministre d'Etat, ministre de l'Économie, des Finances et de la Privatisation, mars 1988, 74 pages.

- **SEKINE, Kenichi**
  Kanban, Gestion de production à stock zéro, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1983.

- **SCHRONBERGER, R. ET MOISY, Ch.**
  Comment appliquer les techniques de gestion japonaises dans votre entreprise?, Éditions de l'Entreprise, Strasbourg, 1984.

- **SERIEYX, H.**
  Mobiliser l'intelligence de l'entreprise, Entreprise Moderne d'Éditions, Paris, 1982.

- **SHINGO, Shigeo**
  Maîtrise de la production et méthode Kanban, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1983.

- **SIMPO KOGYO COMPAGNIE**
  CWQC, Pratique et résultats, JUSE, 1970.

. **SOUVAY, Pierre**
La statistique, outil de la qualité, AFNOR-Gestion, 1986, 289 pages.

. **STORA, Gilbert ET MONTAIGNE, Jean**
La qualité totale dans l'entreprise, Management 2000, Les Éditions d'Organisation, 1986, 232 pages.

. **TARDIEU, H., ROCHFELD, A. et COLETTI, R.**
La méthode merise (2 tomes), Les Éditions d'Organisation, Paris, 1985.

. **TASSINARI R.**
Le rapport qualité/prix, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1985, 184 pages.

. **TAVERNE, A.**
Connaissance et maîtrise de la statistique (2 volumes), Les Éditions d'Organisation, 1985.

. **TAYLOR, F.W.**
La direction scientifique des entreprises, Dunod, Paris, 1985.

. **TETSU, K.**
Initiation aux méthodes statistiques pour la gestion de la qualité, JUSE, 1977.

. **UEKUBO, M.**
Expérience vécue de management de la qualité dans l'entreprise, JUSE, 1979.

. **VAUDEVILLE, P.**
Gestion et contrôle de la qualité, AFNOR-Gestion, Paris, 1985.

. **VIGIER, M.**
Méthodes d'assurance Qualité - Fiabilité et d'expérimentation, Collection "Université de Compiègne", Maloine, Paris, 1981.

. **VOGEL, E.F.**
Le Japon, médaille d'or, Gallimard, Paris, 1983.

. **VOLLE, J.**
Comment les Japonais qui produisaient mal produisent-ils maintenant trop bien" Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1982.

. **VON BERTALANFFY, L.**
Théorie Générale des systèmes, Paris, Dunod, 1re édition, 1972.

. **YONEYAMA, T.**
Gestion de la qualité pour les consommateurs et les producteurs, JUSE, 1979.

. **YOSKIMORI, M.**
Les entreprises japonaises, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 2186, Paris, 1984.

1.2- SÉLECTION D'OUVRAGES PAR THEME MAJEUR

1.2- SÉLECTION D'OUVRAGES PAR THEME MAJEUR

LES GRANDS MAITRES DE LA "QUALITÉ"

- **CROSBY, Philip B.**

  . **Commentaires**

"Philip B. Crosby est l'homme qui sut faire de la qualité un véritable business. Sa société, Crosby Associates comprend plus de 200 consultants qualités répartis à travers le monde. Dans les années soixante, alors qu'il dirigeait la qualité dans l'entreprise américaine Martin Marietta, il mit au point le concept du "zéro défaut", qui fit sa célébrité. Malheureusement, on en retint, à l'époque, que l'aspect spectaculaire et anecdotique des "journées zéro défaut". Les patrons de l'époque avaient cru avoir trouvé le secret de la qualité: il suffisait de motiver sérieusement les ouvriers pour qu'ils fassent du "zéro défaut". Ces mêmes patrons refusant de s'investir personnellement dans l'aventure, ce fut l'échec.

"Depuis, Philip Crosby a eu le temps de peaufiner son message, notamment chez ITT, où il fut directeur qualité et vice-président avant de créer sa propre entreprise. Sa plus belle référence, la qualité totale chez IBM. Dans son best-seller "la qualité c'est gratuit", il résume sa philosophie et propose des méthodes concrètes et notamment un programme d'amélioration en quatorze étapes:

1- L'engagement de l'encadrement et surtout de la direction générale
2- Mise en place d'un groupe d'amélioration de la qualité
3- La mesure de la qualité dans tous les secteurs
4- L'évaluation du coût de la qualité
5- Sensibilisation du personnel à la qualité
6- Actions correctives
7- Mise sur pied d'un comité pour le programme "erreur zéro"
8- Formation des chefs de services

9- Journée "erreur zéro" (ou zéro défaut)
10- Fixation des objectifs
11- Elimination des causes d'erreur
12- Reconnaissance des mérites
13- Les conseils qualité
14- Revenir à la case départ

"Ce programme s'étend sur une période de 12 à 18 mois. Ses détracteurs lui reprochent son côté rigide. Pour Crosby, il s'agit juste d'une carte routière qui indique une direction dans laquelle aller."[1]

. Références bibliographiques

Principalement, deux volumes traduits en français:

- La qualité, c'est gratuit: l'art et la manière d'obtenir la qualité, Paris, Éditions Économica, 1986, 313 pages.
- La qualité sans larmes: l'art de gérer sans problème, Paris, Éditions Éonomica, 1986, 241 pages.

- **DEMING, Edwards**

. Commentaires

"Le Dr Edwards Deming fut, en 1950, le premier Américain à venir convertir les Japonais à la qualité. Statisticien de renom, spécialiste de l'échantillonnage, il leur apprit, entre autres, le cycle PDCA (Plan, Do, Check, Action), l'importance de la notion de dispersion et la conception schématique de la gestion des procédés. Plus tard, les droits d'auteur des textes de ses conférences et séminaires servirent à fonder le prix Deming, la plus prestigieuse distinction au Japon en matière de qualité.

---

[1] Jacques LAMARE, Les chemins de l'excellence, AFNOR-Gestion, page 104.

"Grâce à Deming, les Japonais venaient de découvrir le contrôle statistique de la qualité. Il fallut pourtant attendre encore quelques années avant que les patrons et les ouvriers ne s'intéressent réellement à la qualité."[2]

. Références bibliographiques

Se référer d'abord à son ouvrage Quality, Productivity and competitive Position, MIT, Center for Advanced Engineering Study, 1982, Cambridge, USA. La nouvelle édition de cet ouvrage s'intitule: Out of the Crisis, Cambridge, MA, MIT Press, 1986. La traduction française réalisée par Jean-Marie Gogue s'intitule: Qualité, la révolution du management, Paris, Éditions Économica, 1988, 311 pages.

FEIGENBAUM, Armand

. Commentaires

"Armand Feigenbaum est une autre "star" de la qualité. Il est l'inventeur du "Total Quality Control". Un concept qu'il mit au point dès 1951. Ingénieur du MIT, il fut longtemps le patron de la qualité de General Electric avant de fonder sa propre société de conseil: General Systems Company. Son premier manuel sur la question a été traduit en douze langues.

"Voici comment il définit le "contrôle total de la qualité": "Un système "d'organisation qui permet d'intégrer ensemble les efforts de développement, "de maintien et d'amélioration de la qualité réalisés par des groupes diffé- "rents dans l'entreprise afin de s'assurer que les études, la commercialisa- "tion, la fabrication et le service client soient effectués au niveau de "coût le moins élevé tout en permettant d'obtenir la satisfaction entière de "la clientèle". Ainsi, le principe de base de la qualité totale consiste à partir des exigences du client en matière de qualité et s'arrêter seulement lorsque le produit est utilisé par le client qui en est satisfait. Chaque service, marketing, études, fabrication, ventes doit définir ses propres objectifs qualité.

---

[2] Ibid. page 105.

"Résultat, le produit se vend mieux car il répond aux attentes du marché en termes de prix et de qualité, il est plus facilement "fabricable" car les problèmes de fabrication ont été prévus dès les études et enfin la productivité s'améliore puisqu'il y a prévention des défauts et non pas détection après coup et retouches. De plus, l'action menée auprès des fournisseurs augmente le rendement en fabrication, Produits vendables + Produits fabricables + Productivité = Rentabilité. Le contrôle total de la qualité s'inscrit donc comme un élément essentiel de la stratégie de l'entreprise."[3]

. Références bibliographiques

Comment appliquer le contrôle total de la qualité dans votre entreprise, Paris, Les Éditions de l'Entreprise, S.A., 1985.

ISHIKAWA, Kaoru

. Commentaires

"Le Japonais le plus célèbre dans ce domaine. Il est notamment le père des cercles de qualité. Jeune ingénieur chimiste, il s'est spécialisé dès la fin de la guerre dans la qualité. Il dirige aujourd'hui l'université technologique Musashi. Très "nationaliste", il a longtemps pensé que ses théories et méthodes ne pouvaient s'appliquer qu'au Japon ou à la limite chez des voisins de culture comme la Chine ou la Corée. L'expérience des pays occidentaux lui démontra qu'il avait tort sur ce point car ses théories sont maintenant largement appliquées, même en France. Ses idées sont simples et constituent la base de la qualité totale à la japonaise:

. La qualité d'abord: la recherche en premier lieu des bénéfices à court terme est pernicieuse.

. La production doit être orientée vers les consommateurs et non dirigée à la convenance des fabricants.

. La division située immédiatement en aval est l'utilisateur.

---

[3] Ibid. page 107.

. Parler seulement faits et données, en utilisant les méthodes statistiques.

. Une gestion fondée sur le respect de l'homme avec la participation de tous.

. Une gestion fonctionnelle."[4]

. Références bibliographiques

Principalement,

- Le TQC ou la qualité à la japonaise, AFNOR-Gestion, Paris, 1981, 189 pages.
- Manuel pratique de gestion de la qualité, AFNOR-Gestion, Paris, 1987, 120 pages.
- La gestion de la qualité (outils et applications pratiques), Collection Dunod Entreprises, Bordas, Paris, 1984, 242 pages.

JURAN, J.M.

. Commentaires

"Joseph Juran est l'homme qui convertit les patrons japonais à la qualité dans les années cinquante. Pour cela il fut décoré par l'empereur du Japon de l'ordre du trésor sacré. Depuis, ce grand spécialiste du management, maintenant octogénaire a fait admirer son noeud papillon à des milliers de PDG et directeurs du monde entier lors des nombreux séminaires qu'il anime.

"Ingénieur en 1924, puis licencié en droit, il fut tour à tour chef de service dans une entreprise, puis dans l'administration, professeur d'université, directeur de société puis expert conseil. Le Dr Juran a écrit près d'une douzaine de livres traduits en treize langues. Il est maintenant à la tête du Juran Institute Inc.

---

[4] Ibid. page 108.

"La plupart des grands concepts actuels de la gestion totale de la qualité ont été définis depuis longtemps déjà par Juran: l'engagement de la direction générale, la participation de tous à la gestion de la qualité, l'importance de la prévention, etc.

"La méthode Juran consiste à former d'abord la direction générale et à la faire "plancher" sur un cas concret. Les directeurs ayant bien assimilé le message et la méthodologie, la formation descend tous les niveaux hiérarchiques avec les mêmes techniques et les mêmes objectifs. "Parmi les obstacles "qui entravent la participation des membres de la haute direction, explique-"t-il, il y a le fait qu'ils ont une expérience et une formation limitée en "matière de gestion de la qualité. C'est dans la gestion des affaires et "dans les questions financières qu'ils jouissent d'une expérience importan-"te, pas dans la gestion de la qualité. Pour faire passer le message dans un "délai compatible avec l'urgence de la tâche, il faut mettre au point une "base de gestion de la qualité qui puisse facilement et rapidement être "insérée dans le cadre de la planification stratégique des opérations finan-"cières de la société et qui présente un risque minimal de rejet de la part "du système immunitaire de la société."

"C'est pourquoi Juran définit un concept qu'il nomme "trilogie de la qualité". Trois processus fondamentaux permettant l'obtention de la qualité:

- **La planification de la qualité:** Identification des clients intérieurs et extérieurs, détermination des besoins, mise au point des produits et fixation des objectifs en matière de qualité.
- **Le contrôle de la qualité:** Choix des points à contrôler, établissement d'un système de mesure et des normes de performance, mesures des performances réelles et comparaison avec les objectifs. Il s'agit de conduire les opérations en conformité avec le plan qualité.
- **L'amélioration de la qualité:** C'est la phase la plus délaissée et c'est pourtant la clé de la compétitivité. Le processus consiste à atteindre des résultats non enregistrés auparavant car supérieurs. Identification de projets spécifiques, mise en place d'une organisation, diagnostic, mise en place de mesures et suivi de celles-ci.

"Une méthodologie qui ressemble un peu à celle prônée par Deming avec le fameux Plan, Do, Check, Action. En fait, depuis 20 ans, le message n'a guère changé, mais sa formulation s'est légèrement modifiée afin de séduire les

hautes directions réticentes. D'ailleurs Joseph Juran aime bien comparer sa trilogie à celle de la finance: élaboration d'un budget, contrôle des coûts et dépenses, réduction des coûts et amélioration des profits."[5]

. Références bibliographiques

Gestion de la qualité, AFNOR Collection Normes et Techniques , Paris, 1983 (un manuel issu de ses cours et séminaires). Pour les anglicistes, "Le Juran" reste le Quality Control Handbook. Éditions McGraw-Hill (4th edition), 1988.

ANALYSE DE LA VALEUR

. Brève définition

"L'analyse de la valeur, "c'est l'art du plus juste prix." Ce que les spécialistes appellent valeur est "le prix le plus bas que l'on doit effectivement payer pour réaliser la fonction ou le service donnant satisfaction". Autrement dit, chasse aux coûts inutiles qui représentent 20% à 30% du coût direct d'un produit. Pour cela, les fonctions du produit seront tout d'abord minutieusement répertoriées, analysées et décortiquées. Par exemple, dans une voiture on trouvera bien sûr, la fonction transport (performances techniques) mais aussi la fonction confort, plaisir, sécurité, etc. Ce n'est qu'après qu'intervient la phase de diminution des coûts."[6]

. Références bibliographiques

- **GAGE, W.L.**

Pratique de l'analyse des valeurs, Hommes et Techniques, 1971.

---

[5] Ibid. pages 108-109.

[6] Ibid. p. 98.

- **HOUGRON, T.**

L'analyse de la valeur, Paris, Eyrolles, 1978.

- **JOUINEAU, Cl.**

L'analyse de la valeur et ses nouvelles applications industrielles, Entreprise Moderne d'édition, 1968.

- **LACHNIT, J.**

L'analyse de la valeur, Paris, PUF, Coll. "Que sais-je?". no 1815, 1980.

- **PETIDEMANGE, Claude**

Maîtrise de la valeur, Paris, Collection AFNOR-Gestion, 1984, 500 pages.

- **REYNE, M.**

La recherche de l'économie dans la conception technique (guide pratique par l'analyse des valeurs), Dunod, 1970.

NOTE: Une information d'appoint est disponible par l'intermédiare de l'AFAV (Association française pour l'analyse de la valeur), Tour Europe Cedex 7, 92080, Paris la Défense, FRANCE.

CERCLES DE QUALITÉ

. Brève définition

"Le cercle de qualité est un petit groupe de travail composé de 3 à 10 volontaires appartenant à la même unité de travail (atelier, bureau, service...). Né au Japon dans les années 60, le cercle de qualité réunissait au départ un contremaître et ses ouvriers."[7]

---

[7] Ibid. p. 101.

. **Références bibliographiques**

- **AFNOR - AFCIQ**

Principes généraux des cercles de qualité, Paris, 1981.

- **CHEVALIER, François**

Groupes Progrès/Cercles de qualité, Guide pour les participants, Paris, FNEQE/AFCERQ (catalogue 1988).

- **ISHIKAWA, Kaoru**

Manuel du cercle de qualité dans l'atelier (2 volumes): Pratique et animation, JUSE, 1979.

- **ISHIKAWA, Kaoru**

Initiation aux cercles de qualité, JUSE, 1980.

- **LES DOSSIERS DU SAVOIR-FAIRE**, Comment lancer et animer des cercles de qualité, Strasbourg, Éditions de l'Entreprise, 1983.

- **MONTEIL, Bernard**

Cercles de qualité et de progrès (pour une nouvelle compétitivité), Paris, Les Éditions d'Organisation, 1985, 215 pages.

- **MONTEIL, B., PERIGORD, M. et RAVELEAU, G.**

Les outils des cercles et de l'amélioration de la qualité, Les Éditions d'Organisation.

- **NOYE - RAVENNE**

Animer un cercle de qualité, Insept.

- **RAVELEAU, G.**

Les cercles de qualité français, Entreprise Moderne d'éditions, Paris, 1985.

LA QUALITÉ DANS LE DOMAINE DES SERVICES

. Références bibliographiques

- **EIGLIER, P. ET LANGEARD, E.**

"Une approche nouvelle du marketing des services", Revue française de gestion (novembre 1975), pages 97-114.

- **HOROVITZ, Jacques**

La qualité de service, Paris, InterÉditions, 1987, 178 pages.

- **JURAN, J.M.**

La qualité dans les services, Collection AFNOR-Gestion, Édition 1987, 212 pages.

- **LAMBIN, J.J.**

Le marketing stratégique, Paris, McGraw-Hill, 1986.

- **LEVITT, T.**

L'imagination au service du marketing, Paris, Économica, 1985.

- **RIDDLE, D.**

"Vivez à l'ère du service", Harvard - L'Expansion (hiver 1985-86), pages 101-112.

LA FIABILITÉ

. Brève définition

"La fiabilité est une notion dont l'importance ne fait que croître tant dans le domaine des produits industriels que dans celui des produits grand public.

"La fiabilité est une composante de la qualité qui fait intervenir le temps. Par définition, la fiabilité d'un produit est donc sa probabilité de fonctionner sans défaillance pendant une période donnée dans des conditions définies."[8]

. Références bibliographiques

- **BAZOVSKI, I.**

Fiabilité, théorie et pratique de la sécurité de fonctionnement, Dunod, 1966.

- **CELLIER, J. et NICOLLET, J.L.**

La fiabilité humaine dans l'entreprise, Paris, Masson, 1985.

---

[8] Jean-Marie Gogue, La maîtrise de la qualité", Les Éditions d'Organisation, p. 197.

- **CHAPOUILLE, P. ET DE PAZZIS, R.**

Fiabilité des systèmes, Masson, 1968.

- **DETHOUR ET GROBOILLOT**

La vie des équipements, Dunod, 1968.

- **GOGUE, Jean-Marie et FEY, Robert**

La maîtrise de la qualité industrielle, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1983.

- **GUYOT, C.**

Initiation à la maintenabilité, Dunod, 1969.

- **HAMELIN, B.**

Entretien et maintenance, Eyrolles, 1974.

- **HAVILAND, R.P.**

Techniques de fiabilité dans l'entreprise industrielle, Eyrolles, 1966.

- **KAUFMANN, A.**

La confiance technique (théorie mathématique de la fiabilité), Dunod, 1969.

- **LANGLOIS, R., BERTHELOT**

Durée de vie, fiabilité, disponibilité des matériels, Dunod, 1968.

- **MARCOVICI, D.M. ET LIGERON, J.C.**

Utilisation des techniques de fiabilité en mécanique.

- **POLLARD, A. ET RIVOIRE, C.**

Fiabilité et statistiques prévisionnelles, Les Éditions d'Organisation, 1971.

- **SCHWOB, M. ET PEYRRACHE**

Traité de fiabilité, Masson, 1969.

LA NORMALISATION ET LA GESTION DE LA QUALITÉ

- **AFNOR (Association française de normalisation)**

Gérer et assurer la qualité, Recueil des normes françaises, série X-50, consacrées à la gestion et à l'assurance qualité, Paris, 1986.

Recueil des normes sur la statistique (2 tomes), Paris, 1978.

- **BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC (BNQ)**

Gestion de la qualité, série 9911 comprenant les documents suivants:

- vocabulaire et formules 1979, (9911-100).
- échantillonnage, plan et règles pour contrôle par attribut, 1986 (9911-105).
- gestion de la qualité dans une petite et moyenne entreprise 1984, (9911-150).
- gestion de la qualité - programme de base, 1983, (9911-200).
- gestion de la qualité - programme intermédiaire, 1986, (9911-210).
- contrôle de la qualité - contrôle global en usine, 1979, (9911-220).
- contrôle de la qualité - diagramme - définitions et usages, 1979, (9911-240).
- contrôle de la qualité - diagramme - techniques d'élaboration, 1979, (9911-250).

- **FRANCK, P.**
La normalisation des produits industriels, Paris, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 1954, 1981.

LE DIAGNOSTIC QUALITÉ, L'AUDIT QUALITÉ ET LE COUT DE LA QUALITÉ

- **CENTRE DE RECHERCHE INDUSTRIELLE DU QUÉBEC (CRIQ)**
La gestion de la qualité: faites votre autodiagnostic, mai 1985.

- **MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE DU QUÉBEC ET PROCONSEIL COUNSELLING GROUPE, (PARIS)**
La qualité dans mon entreprise - autodiagnostic éclair.

- **MARTI, Miguel**
Audit de la qualité, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1986, 240 pages.

- **MOLINA Joseph**
Coûts de non-qualité (document de travail), D.S.E.I., MICT, 1988, 16 pages.

LE "JUSTE A TEMPS" ET LE "KANBAN"

. Brève définition

"Dans l'entreprise, le "juste à temps", c'est l'amélioration ou le redressement de sa position concurrentielle par la qualité du service. En fait, le "juste à temps" associe les disciplines de la logistique et de la gestion de production pour optimiser globalement la chaîne approvisionnements - fabrication - distribution et rendre l'entreprise capable de gérer les changements imposés par les évolutions des marchés: nouvelles exigences de la clientèle, gammes de produits diversifiés à faible durée de vie, dérives technologiques, nouvelles réglementations.

"Le "juste à temps" n'est pas un système de production, ses objectifs sont beaucoup plus larges que le kanban, par exemple. Le "kanban", signifiant en japonais "étiquette" ou "enseigne", est une philosophie qui stipule que c'est le client qui commande et que la production doit partir de là. En pratique, il constitue une procédure de lancement en production fort simple qui se caractérise par:

- **délai:** Chaque acteur doit produire et livrer au bon moment (just-in-time: juste à temps).
- **qualité:** Tout produit défectueux doit être immédiatement éliminé.
- **fiabilité:** Aucune panne ne doit se produire sur les machines.
- **polyvalence:** Les machines et le personnel doivent s'adapter aux différentes tâches pour supprimer les "temps morts".
- **équilibrage de la production:** Pour synchroniser les différentes opérations, il faut parfois admettre la redondance des équipements.
- **technique:** Il faut automatiser tout ce qui est susceptible de l'être.

"Toutes ces conditions doivent être remplies sinon la production est arrêtée. Le délai ("just-in-time") devient l'élément de base du réglage de la production."[9]

. Références bibliographiques

- **CARILLON, Jean-Philippe**

Le "juste à temps" dans la gestion des flux industriels, Éditions Hommes et Techniques, 1986, 156 pages.

- **DOUCHY, Jean-Marie**

Vers le "zéro défaut" dans l'entreprise, Dunod, 1986, 121 pages.

---

[9] Jean-Philippe Carillon, Le "juste-à-temps" dans la gestion des flux industriels, Éditions Hommes et Techniques.

- **MOISY GREIF - PESNEL**

Le guide du Kanban, Paris, CIPE/AFCERQ

- **PERIGORD, Michel**

Réussir la qualité totale, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1987.

- **SEKINE, Kenichi**

Kanban: Gestion de la production à stock zéro, Éditions Hommes et Techniques, 1983.

- **SHINGO, Shigeo**

Maîtrise de la production et méthode Kanban, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1983. (N.B.: Ouvrage sur le cas Toyota vu de l'atelier).

LE PROGRAMME QUALITÉ TOTALE

- **DOUCHY, Jean-Marie**
Vers le "zéro défaut" dans l'entreprise, Paris, Dunod, 1986, 121 pages.

- **STORA, Gilbert et MONTAIGNE, Jean**
La qualité totale dans l'entreprise, Paris, Les Éditions d'organisation, Paris, 1986, 232 pages.

LES RELATIONS DE SOUS-TRAITANCE

- **AFNOR-GESTION**
Livre blanc sur le partenariat (les relations de sous-traitance), 1986.

- **ASSOCIATION FRANCAISE DES QUALITICIENS (AFQ)**
Guide pratique pour la mise en place d'un système d'organisation de la qualité dans les entreprises de mécanique de sous-traitance, Paris.

- **BAPT, Gérard et MOULET, Sylvie**
Rapport: les conditions d'amélioration de la qualité dans l'industrie française, juillet 1984, 133 pages.

MÉTHODE D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ, FIABILITÉ ET EXPÉRIMENTATION

. Brève définition

"La notion d'assurance de la qualité réfère à une garantie de la qualité qui permette aux consommateurs d'acheter sans inquiétude et d'utiliser longtemps avec satisfaction (fiabilité). Acheter sans inquiétude signifie confiance de l'acheteur à l'égard du produit acheté ou de l'entreprise productrice. Cette confiance est fondée sur le fait que l'entreprise a toujours fourni des produits fiables depuis longtemps. Cette confiance se bâtit avec le temps, en se basant sur l'expérimentation, notamment. Une utilisation satisfaisante va au-delà de l'absence de défaillances et de défauts, elle comprend aussi la nécessité de répondre aux espoirs des acheteurs, de réaliser les performances que les consommateurs attendent des produits achetés: les caractéristiques variées des produits définissent en quelque sorte les futurs contrats de vente."[10]

. Références bibliographiques

- **AFNOR (Associaton française de normalisation)**

Gérer et assurer la qualité, Recueil de normes françaises, série X-50 consacrées à la gestion et à l'assurance de la qualité, 1986.

- **ISHIKAWA, Kaoru**

Le TQC ou la qualité à la japonaise, AFNOR - Gestion, Paris 1981, 189 pages.

---

[10] Kaoru Ishikawa, Le TQC ou la qualité à la japonaise", AFNOR-Gestion, p. 72.

- **ISHIKAWA, Kaoru ET ASAKA, T.**

Guide pour l'assurance de la qualité, JUSE, 1975.

- **Manual of Quality Assurance Procedures and Forms**, Prentice Hall (Canada Inc. 1979, Brichmont Road, Scarborough, Ontario.

- **OCDE**

Sécurité des produits: Mise au point et application des mesures. Rapport du Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE, Paris, 1987, 67 pages.

- **VIGIER, M.**

Méthodes d'assurance qualité - fiabilité et d'expérimentation, Collection Université de Compiègne, Maloine, Paris, 1981.

"QUALITÉ", GESTION DE LA QUALITÉ, LE TQC (TOTAL QUALITY CONTROL) OU GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ ET LE CONTROLE DE LA QUALITÉ

La notion de "qualité" est extrêmement générale et s'applique à tous les biens, les produits naturels et manufacturés, les services. La définition exacte retenue par l'Association française de Normalisation (AFNOR) est la suivante: La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins des utilisateurs."

"La gestion de la qualité, c'est la partie de la gestion générale de l'entreprise consacrée à la qualité. Elle a pour but de concilier deux objectifs fondamentaux: la satisfaction du client et la rentabilité de l'entreprise. Par conséquent, la gestion de la qualité doit être envisagée comme un mécanisme régulateur par lequel les composantes de la qualité sont maintenues à

une valeur optimale, du point de vue de l'entreprise et du point de vue du client."[11]

"Total Quality Control (TQC) signifie la gestion totale de la qualité.[12] Il s'agit de l'extension du concept de qualité à l'ensemble de l'entreprise. Les Japonais lui donnent le nom de CWQC (Company Wide Quality Control). En français, on préfère parler de qualité totale. L'idée de base est que chacun, du PDG à la standardiste, est responsable et a son rôle à jouer dans la construction de la qualité."[13]

Une autre distinction importante à faire: la gestion de la qualité touche aux activités de pilotage de la dimension "qualité" tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service (du besoin à la mise au rancart), tandis que le contrôle de la qualité comprend uniquement - dans le sens français de cette expression - les aspects ou activités de contrôle (donc, de surveillance, de mesure, de vérification) lors de la réalisation du produit.

. Références bibliographiques

- **GOGUE, J.M.**

Le défi de la qualité dans la société industrielle, Les Éditions d'Organisation , 1978.

- **GOGUE, Jean-Marie et FEY, Robert**

La maîtrise de la qualité industrielle, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1983.

---

[11] Jean-Marie Gogue, La maîtrise de la qualité, Les Éditions d'Organisation, p. 41.

[12] Synonyme de gestion intégrale de la qualité.

[13] Jacques Lamare, Les chemins de l'excellence, AFNOR-Gestion, p. 114.

- **LAMARE, Jacques**

Les chemins de l'excellence, AFNOR-Gestion, 1986, 120 pages.

- **LARRIEU, J.**

La gestion de la qualité (aspects économiques et techniques), Dunod, 1970.

- **PERIGORD, Michel**

Réussir la qualité totale, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1987.

- **SCHAAFSMA, A.H. et WILLEMZE**

Gestion moderne de la qualité, Dunod, 1966.

- **VAUDEVILLE, P.**

Gestion et contrôle de la qualité, Collection AFNOR-Gestion.

STATISTIQUE ET CONTROLE DE LA QUALITÉ

Liste des sept outils statistiques

"Selon les Japonais, ces méthodes statistiques simples permettent de résoudre 95% des problèmes qui se posent dans l'entreprise: (Les sept outils statistiques).

. Diagramme de Pareto
. Diagramme de causes et effets
. Stratification
. "Check-Sheet"
. Histogramme

. Dispersion
. Graphiques et cartes de contrôle"[14]

. Références bibliographiques

- **AFNOR**

Recueil des normes sur la statistique", (2 tomes), Paris, 1978.

- **BAILLARGEON, G.**

Introduction aux méthodes statistiques en contrôle de la qualité, Éditions SMG, Province de Québec, 1980.

- **BOWKER, A.H. ET LIEBERMANN, G.P.**

Méthodes statistiques de l'ingénieur, Dunod, 1965.

- **CAVE, R.**

Le contrôle statistique des fabrications, Eyrolles, 1962.

- **DUMAS, R.**

L'entreprise et la statistique (2 volumes), Dunod, 1968.

- **DUSSAIX, A.M. ET INDJEHAGOPIAN, J.P.**

Méthodes statistiques appliquées à la gestion, Les Éditions d'Organisation, 1979.

- **LARRIEU, J.**

Le contrôle statistique de la qualité, Dunod, 1964.

---

[14] Ibid. p. 113-114.

- **KARLIN, E.W.**

Initiation aux processus aléatoires, Dunod, 1970.

- **MOTHES, J.**

Prévisions et décisions statistiques dans l'entreprise, Dunod, 1968.

Incertitudes et décisions industrielles, Dunod, 1967.

- **RAMEAU, C.**

Les statistiques, un outil du management, Les Éditions d'Organisation, 1972.

- **SOUVAY, P.**

Statistique, outil de la qualité, Collection AFNOR-Gestion.

- **VALLERY, L.**

Application du calcul statistique au contrôle des produits, Eyrolles, 1969.

- **VANDEVILLE, P.**

Gestion et contrôle de la qualité, Paris, Collection AFNOR-Gestion.

1.3 - DIVERS OUVRAGES CONNEXES A LA GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

1.3- DIVERS OUVRAGES CONNEXES A LA GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

- **ADAM, Gérard et REYNAUD, Jean-Daniel**
  Conflits du travail et changement social, Paris, PUF, 1978.

- **ARCHIER, G.**
  Le soleil se lève à l'ouest, SOFEDIR, Paris, 1981.

- **ARCHIER, G. et SERIEYX, H.**
  L'entreprise du 3e type, Seuil, Paris, 1984.

- **ARCHIER, G. et SERIEYX, H.**
  Les pilotes du 3e type, Seuil, Paris, 1986.

- **BAUDRY, Christian**
  Manager les services, Paris, Collection l'esprit d'entreprise, Économica, 1986, 208 pages.

- **BETTIGNIES (de), Henry-Claude**
  Maîtriser le changement dans l'entreprise, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1975.

- **BIT (Bureau International du Travail)**
  Les nouvelles formes d'organisation du travail, BIT, Genève, 1979.

- **BLANCHARD, M.**
  Connaître et appliquer le Grafcet, Cépadues Éditions, Paris, 1979.

- **BCG (Boston Consulting Group)**
  Les mécanismes fondamentaux de la compétitivité, Éditions Hommes et Techniques, Boulogne, 1980.

- **BOUCLY, F. et OGUS, A.**
  Le management de la maintenance, Paris, Collection AFNOR-Gestion, 1987, 305 pages.

- **BOYER, L. et EQUILBEY, N.**
Le projet d'entreprise, Les Éditions d'Organisation, 1986.

- **BOUQUEREL, F.**
L'étude des marchés au service des entreprises (2 tomes), PUF, Paris, 1975.

- **BRILMAN, Jean**
Modèles culturels et performances économiques Hommes et Techniques, 1981.

- **CROZIER, M.**
Le phénomène bureaucratique, Seuil, Paris, 1965.

Le monde des employés de bureau, Seuil, Paris, 1965.

La société bloquée, Seuil, Paris, 1970.

- **DAIGNE, J.F.**
Dynamique du redressement d'entreprise, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1984.

- **DARBELET, M., LANGINIE, J.-M.**
Economie d'entreprise (2 tomes), Éditions Foucher, Paris, 1976.

- **DAVID, A. et SUTTER, E.**
La gestion de l'information dans l'entreprise, Paris, Collection AFNOR-Gestion, 1985, 188 pages.

- **DAYAN, A.**
Le marketing industriel, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 2036, Paris, 1982.

Le marketing, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 1672, Paris, 1976.

- **DECOUFLE, A.**
La prospective, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 1500, Paris, 1972.

- **DORAY, Bernard**
Le taylorisme, une folie rationnelle?, Paris, Dunod, 1981.

- **DRANCOURT, M. et MERLIN, A.**
Demain la croissance, Paris, Laffont, 1985.

- **DRUCKER, Peter**
Les entrepreneurs, Hachette - L'Expansion, 1986.

L'entreprise face à la crise mondiale, InterÉditions, 1981.

La grande mutation: vers une nouvelle société, Les Éditions d'Organisation, 1970.

- **FERGUSON, M.**
Les enfants du verseau, CALMAN-LEVY, 1981.

- **FOSTER, Richard**
L'innovation, avantage à l'attaquant, InterÉditions, Paris, 1986, 306 pages.

- **FOURASTIE, J.**
Les trentes glorieuses, Fayard, Paris, 1979.

La productivité, PUF, Coll. "Que sais-je?", no 557, Paris, 1964.

- **FREEMANTLE, D.**
Superboss, les clefs du succès de A à Z, Paris, AFNOR-Gestion, 1987, 277 pages.

- **GELINIER, O.**
Nouvelle direction de l'entreprise, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1979.

Morale de la compétitivité, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1981.

Stratégie d'entreprise et motivation des hommes, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1982.

- **GIROIRE, J.**
La volonté stratégique de l'entreprise, Paris, EME, 1985.

- **GODET, M.**
Prospective et planification stratégique, Paris, Économica, 1985.

- **GOLDRATT, E, ELIYAHU, M. ET COX, Jeff**
Le but, l'excellence en production, traduit de l'américain par Opéra Traduction (Monique Sperry), AFNOR-Gestion, 1987.

- **GRUERE, J.-P., PEZEU, F., ERNOULT, V.**
Optimisation des ressources humaines dans l'entreprise, Éditions ESF, Entreprise Moderne d'Éditions, Paris, 1984.

- **KELLY, Robert-F.**
La génération de l'excellence, Businessman/Albin Michel, 1986, 288 pages, Édition originale américaine titrée "The Gold Collar Worker".

- **LANGEVIN, J.-L., TREMBLAY, R. et BELANGER, L.**
La direction participative par objectif, Les Presses de l'Université de Laval, Québec, 1979.

- **LE BOTERF, Guy**
Le schéma directeur des emplois et des ressources humaines, Management 2000, 1987.

- **LEMAITRE, P. et BEGOUEN-DEMEAUX, J.-F.**
Pratique d'organisation des services administratifs, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1982.

- **LESOURNE, Jacques**
L'entreprise et ses futurs, Masson, Paris, 1985.
Les mille sentiers de l'avenir, Paris, Seghers, 1981.

- **MacGREGOR, P.**
La dimension humaine de l'entreprise, Gauthier Villars, Paris, 1974.

- **MAISONROUGE, J.**
35 ans dans une multinationale américaine, Paris, Laffont, 1985.

- **MARTIN, J.P.**
La qualité des logiciels, du bricolage à l'industrialisation, Paris, Collection AFNOR-Gestion, 1987, 194 pages.

- **MELESE, J.**
Approche systémique des organisations, Éditions Hommes et Techniques, Paris, 1985.

- **MORIN, J.**
L'excellence technologique, Paris, Picollec, 1985.

- **NAISBITT, John et ABURDENE, Patricia**
Coup d'Etat dans l'entreprise, InterÉditions, Paris 1986, 300 pages.

- **NAKAJIMA, S.**
La TPM, nouvelle vague de production industrielle (TPM: Total Productive Maintenance), Paris, Collection AFNOR-Gestion, 1987, 139 pages.

- **OCDE**
La productivité dans l'industrie, Perspective et politique, Paris, 1986, 118 pages.

- **PETERS, Th., et AUSTIN, N.**
La passion de l'excellence, InterÉditions, 1986.

- **PETERS, T. et WATERMAN, R.**
Le prix de l'excellence, Paris, InterÉditions, 1983.

- **QUIN, C.**
Mêlez-vous de vos affaires, Paris, Lattès, 1985.

- **REYNE, M.**
La recherche de l'économie dans la conception technique (Guide pratique pour l'analyse des valeurs), Paris, Dunod, 1970.

- **SIRIEYX, H.**
Mobiliser l'intelligence de l'entreprise, Entreprise Moderne d'Éditions, Paris, 1982.

- **SMITH, Steve and SMALLEY, Mark**
Total Quality: Best Practice in the USA and Japan (report of the International Study Tour Organised by the PA Consulting Group in 1987), England, 1987, 64 pages.

- **TASSINARI, R.**
La maîtrise des coûts industriels, Paris, Les Éditions d'Organisation, 1981.

- **TAYLOR, F.W.**
La direction scientifique des entreprises, Paris, Dunod, 1985.

- **THELLIEZ, S. et TOULOTTE, J.-M.**
Grafcet et logique industrielle programmée, Eyrolles, Paris, 1982.

- **VACQUIN, Henri**
Paroles d'entreprises, Les Éditions du Seuil, Paris, 1986.

- **WEISS, D. et MORIN, P.**
Pratique de la fonction personnelle, le management des ressources humaines, Les Éditions d'Organisation, Paris, 1982.

1.4- DIVERSES RÉFÉRENCES D'ORIGINE CANADIENNE ET/OU QUÉBÉCOISE

1.4- DIVERSES RÉFÉRENCES D'ORIGINE CANADIENNE ET/OU QUÉBÉCOISE

- **Association canadienne de normalisation (ACNOR)**
  Focus, publication bimestrielle de l'Association canadienne de normalisation, 178, boulevard Rexdale, Rexdale (Ontario), M9W 1R3

- **Association québécoise de la qualité (AQQ)**
  Qualité, Revue de la gestion intégrale de la qualité publiée trimestriellement par l'AQQ, 7744, rue Sherbrooke Est, 2e étage, Montréal (Québec), H1L 1A1.

- **Association Socotec Qualité**
  Critères, Bulletin de l'Association Socotec Qualité les quadrants, 3e avenue du Centre 78 182 Saint-Quentin-en-Yveline, France (Collaboration avec l'AQQ).

- **BAILLARGEON, G.**
  Introduction aux méthodes statistiques en contrôle de la qualité, Éditions SMG, 1980.

- **BERNIER, Yvan**
  Une politique gouvernementale en matière de normes et de règlements techniques, Etude commanditée par le MICT, août 1980, 85 pages.

- **BOISVERT, Maurice et Al.**
  La qualité de la vie au travail, Montréal Éditions Agence d'Arc, 1980.

- **BUREAU DE NORMALISATION DU QUEBEC (BNQ)**
  Contrôle de la qualité, documents techniques normalisés, 1979.

- **CAILLIBOT, Pierre-F. et KELADA, Joseph**
  Gérer la qualité, pourquoi et comment?, ministère de l'Industrie et du Commerce, Direction des biens d'équipement, Gouvernement du Québec, 1986, 19 pages.

- **CARLSON AND GERBER**
Manual of quality assurance procedures and forms, Prentice Hall (Canada) Inc., 1979, Brichmont Road, Scarborough, Ontario, M1P 2J7, tél.: (416) 293-3621.

- **CENTRE DES DIRIGEANTS D'ENTREPRISES**
Nos cadres, qui sont-ils?, décembre 1986.

- **CHARTIER, Laurent** (membre du groupe CFC)
Le tour du monde de la qualité, Rapport de voyage organisé par l'AFCERQ aux États-Unis, à Taïwan et au Japon, du 14 au 31 mai 1985, Québec, octobre 1985.

- **Conseil Canadien des Normes**
Consensus, Revue trimestrielle, 350, rue Sparks, pièce 1203, Ottawa, Ontario, K1R 7S8.

- **Conseil Canadien des Normes**
Le système de normes nationales du Canada. Les cinq prochaines années 1976/1980, 1976, 36 pages.

- **Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ)**
La gestion de la qualité: faites votre autodiagnostic, mai 1985.

- **CRENER, Maxime et MONTEIL, Bernard**
Principes de management, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1975.

- **DANDOIS, Gatien-P.**
Gestion de la qualité, (document de travail), ministère de l'Industrie et du Commerce, 7 septembre 1983, 35 pages.

La contribution de la normalisation industrielle au développement de l'industrie et du commerce (document de travail), Québec, Biens de consommation et d'équipement, ministère de l'Industrie et du Commerce, 1985, 1 volume (pagination multiple).

- **DARVEAU, G.**
Développement organisationnel et qualité totale, Groupe CFC Inc., 1986.

- **DELISLE, Gilles, FECTEAU, Jeannot et SOMENZI, Rinaldo**
L'automatisation industrielle: une obligation autant qu'un défi, Direction des biens d'équipement, MIC, 1986, 29 pages.

- **DIEUDE, Charles et FARAH, Elie**
Guide de références sur la qualité, ministère de l'Industrie et du Commerce, Québec, Service des équipements de transport, août 1987, 43 pages (en 1988, se référer au Répertoire des sources d'information sur la qualité totale).

- **DOUCET, Ronald, FAUTEUX, Jean et FIORITO, Gérard**
Répertoire des sources d'information sur la qualité totale, ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie en collaboration avec l'Association québécoise de la qualité, octobre 1988, 99 pages.

- **DUBOIS, Pierre**
Les cercles de qualité, une technique de gestion participative efficace, Woods Gordon, Conseillers en administration, 1983, 16 pages.

- **GAGNON, S. et BARTH, A.**
Vers une mobilisation de la créativité des organisations au Québec, CFC, 1987.

- **GUIOT, Jean**
Organisations sociales et comportements, Montréal, Éditions Agence d'Arc, 1981.

- **HANSON, Michel-W.**
Rapport de mission productivité/qualité (document de travail), Japon, (MICT) Février 1984.

- **KAHN, Joan**
Gestion de la qualité dans les établissements de santé, Agence d'Arc Inc. (Les Éditions), Montréal, Québec, 1987.

- **KELADA, Joseph**
Le contrôle statistique de la qualité, Dorval, Éditions Quafec.

- **KELADA, Joseph**
Integral Quality Management, the Path to Total Quality, Dorval, QUAFEC Inc. Publication, 1989, 219 pages.

- **KELADA, Joseph**
Introduction à la gestion intégrale de la qualité, Dorval, Éditions Quafec.

La gestion intégrale de la qualité, Dorval, Éditions Quafec, 1987, 2e édition.

- **LETENDRE, Jean**
Le contrôle de la qualité, Présentation du MIC, 6 juin 1986, annexe no 3, CRIQ.

- **LUCE, S.R.**
Building Quality through People, Rapport 03-85, Conference Board of Canada, 1985.

- **MINISTERE DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE DU QUEBEC ET PROCONSEIL COUNSELLING GROUP, PARIS.**
La qualité dans mon entreprise - autodiagnostic éclair.

- **NOLLET, J., KELADA, J. et DIORIO, M.-O.**
La gestion des opérations et de la production, Gaétan Morin, 1986.

- **NORMES AQAP (normes de l'OTAN)**
Bibliothécaire, deuxième agence des servcies techniques des Forces canadiennes, C.P. 6666, Montréal (Québec), H3C 3L9, tél.: (514) 283-5045.

- **Rapport du ministre délégué aux PME,** État de la situation, 1986, (170 pages), 1987 (320 pages) et 1988, (141 pages).

- **RATELLE, Rosaire et RHEAUME, Michel-A.**
Sensibilisation et formation des dirigeants d'entreprises à la qualité (rapport de missions en France), Association québécoise de la qualité, 30 avril 1984, 38 pages.

- **PAQUIN, René**
Octobre: mois de la qualité" Québec: Destination qualité, Document préliminaire, MESS, 23 juillet 1987, 9 pages.

- **RATELLE, Rosaire et RHEAUME, Michel-A.**
Sensibilisation et formation des dirigeants d'entreprises à la qualité (rapport de mission en France), Association québécoise de la qualité, 30 avril 1984, 38 pages.

- **RÉPERTOIRE DE L'ASSOCIATION CANADIENNE DES LABORATOIRES D'ESSAIS**
Secrétariat exécutif, Case postale 9175, Succursale T, Ottawa, Ontario, K1G 3T9, Montréal (locaux du CRIQ), tél.: (514) 383-3245.

- **RÉPERTOIRE DES LABORATOIRES D'ESSAI ET D'ANALYSE DU QUÉBEC**
Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ), Québec, tél.:(418) 659-1550, et Montréal, tél.: (514) 383-1550.

- **SAINT-ARNAUD, Y.**
Les petits groupes, participation et communication, Université de Montréal, Éditions CIM, 1978.

1.5- CHOIX D'ARTICLES PARUS DANS DIFFÉRENTS PÉRIODIQUES DE LANGUE FRANCAISE

1.5- CHOIX D'ARTICLES PARUS DANS DIFFÉRENTS PÉRIODIQUES DE LANGUE FRANCAISE

- **ABADIE, Jean-Pierre, COHENDET, Patrick, HERAN, Frédéric, KRASA, Andréa et LIERENA, Patrick**
  "Réduire les délais de réaction pour améliorer la production", Revue française de gestion, no 67, janvier-février 1988, pages 91-102.

- **AGGARWAL, Sumer-C.**
  "Pour optimiser les systèmes de production", Harvard - l'Expansion, automne 1986, pages 45-53.

- **AKIRA, Esaka**
  "L'entreprise japonaise en crise", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 3, 1985, pages 75-90.

- **ALBERT, Jean-G.**
  "Productivité et qualité à l'usine IBM à Bromont", Revue Qualité, printemps 1986, pages 10-15.

- **ALAURENT, Rémi**
  "La notion "qualité": concept, objectifs et normes", Revue Qualité, mai 1983, pages 4-10.

- **AUTREMENT REVUE**
  "L'excellence, une valeur pervertie", no 86, janvier 1987, 219 pages.

- **BARANGER, Pierre**
  "Les modes de gestion de la production", Les cahiers français, no 234, janvier-février 1988, p. 62-67.

- **BARIL, Michel et LAVOIE, Jean-Paul**
  "L'assurance de la qualité chez Bombardier", Revue Qualité, mai 1983, pages 31-35.

- **BARIL, Michel et LAVOIE, Jean-Paul**
  "L'assurance de la qualité chez Bombardier", Revue L'Ingénieur, juillet-août 1984, pages 28-32.

- **BASILE, Joseph**
"La leçon de Tsukuba sur la qualité dans les entreprises futures", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 4, 1987, pages 33-50.

- **BEAUCHAMP, Jean-Claude**
"L'option qualité: un défi sociétal", Revue Qualité - Numéro spécial, 1982, pages 26-28.

- **BELAND, Gilles-D.**
"La qualité dans les projets de centrales d'Hydro-Québec", Revue qualité, numéro spécial, 1982, pages 40-47.

- **BELLIER, Serge, ROUSSEAU, Gilles et SAMSOM, Rock**
"Utilisation des courants de foucoult", Revue Qualité, été 1985, pages 4-6.

- **BERNHARDT, Werner**
"Pour améliorer la qualité: le facteur Z, une expérience vécue", Revue Qualité, printemps 1986, pages 16-19.

"Pour améliorer la qualité: le facteur Z", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 10-13.

- **BLANQUART, P.**
"Le coût d'un manque de qualité", L'Écho des recherches, no 132, 2e trimestre 1988, p. 7-14.

- **BOCKER, Hans-J.**
"La réponse au défi de la productivité: les cercles de contrôle de la qualité" Revue PMO, vol. 1 no 1, 1982, pages 16-19.

- **BOIRE, Bernard**
"La gestion manufacturière: une nouvelle technologie?", Le Québec industriel, mars 1988, pages 42-45.

- **BOLLE DE BAL, Marcel**
"Fondements culturels de l'efficacité japonaise", Revue française de gestion, no 67, janvier-février 1988, pages 103-107.

- **BOMMEL, Sylvie**
"Les fonctionnaires découvrent la qualité", L'Usine Nouvelle, janvier 1988, pages 70-71.

- **BOURGAULT, Marc**
"L'entreprise grandit avec les risques technologiques", Revue Commerce, septembre 1983, pages 80-83.

- **BRUN, Caroline**
"Fonctionnaires en mal de qualité", Le Nouvel Economiste, no 582, 6 mars 1987, pages 44-45.

- **CAILLIBOT, Pierre-F.**
"Détermination d'une politique de qualité de l'entreprise", Revue Qualité, vol. 2 no 1, mars 1981, pages 1-8.

"Gérer la qualité, c'est rentable", Revue Qualité, hiver 1985-1986, pages 5-8.

"La gestion de la qualité: Note sur ses racines, son évolution, son avenir", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 3-6.

"Prévost Car: Face au défi de la qualité", Revue Qualité, mars 1984, pages 7-11.

"La qualité de l'électricité... à la japonaise", Revue Qualité, été 1986, pages 7-10.

"La qualité: le défi d'intégration", Revue Qualité, automne 1988, p. 3-4.

- **CAILLIBOT, Pierre-F. JOBIDON, Louis, KELADA Joseph, LAPALME Jacques, LEFEBVRE Liguori et RHÉAUME, Michel**
"La qualité, facteur de progrès économique", Revue Qualité , septembre 1983, pages 9-13.

- **CANUEL, Louis**
"L'importance du contrôle du procédé dans un service", Revue Qualité, hiver 1986-1987, pages 15-18.

- **CARABEL, Didier et LAILLER, Patrick**
"Compagnie française du cristal, Unité de Bayel", Revue Qualité, été 1985, pages 15-17.

- **CARETTE, Denis**
"Note sur l'industrie du matériel de transport", Revue Qualité, mars 1984, page 6.

- **CARON, Michel**
"L'assurance de la qualité en soudage", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 14-17.

- **CARPENTIER, Normand**
"Relever le défi de la concurrence mondiale", Revue Qualité, hiver 1987-1988, pages 5-8.

- **CENTRE DES DIRIGEANTS D'ENTREPRISES**
"La dynamique de la qualité totale", Revue Qualité, hiver 1987-1988, p. 15-18.

- **CHARBONNEAU, Robert**
"Le service général des achats et l'assurance de la qualité", Revue Qualité (colloque), juin 1982, pages 7-11.

- **CHAREST, Gilles**
"La qualité, un défi permanent", I et II, Revue MBA, vol. XIII, no 1, mars 1987 et vol. XIII no 2, avril 1987, respectivement pages 29-31 et 32-37.

- **CHAREST, Gilles**
"Gérer la participation" (3 articles), Revue MBA, vol. XII, no 2, juin 1986, pages 43-46, Revue MBA, vol. XII, no 5, décembre 1986, pages 37-39, Revue MBA, vol. XII, no 6, février 1987, pages 39-42.

- **CHASSANG, Guy**
"Réinventer le contrôle de gestion", Politique industrielle, automne 1987, pages 89-102.

- **CHAUVEL, Alain-M.**
"Moderniser l'appareil de production", Revue Qualité, septembre 1984, pages 4-6.

"Le coût de la qualité", Revue Commerce, septembre 1978, pages 72-98.

"Le diagnostic qualité dans les PME françaises", Revue Qualité, mai 1984, pages 23-28.

"Les bonnes pratiques de fabrication", Revue Qualité, juin 1984, pages 16-19.

"La réalité humaine des cercles de qualité", Revue Qualité, automne 1986, pages 10-15.

"Stratégie qualité au niveau de la fabrication", Revue Commerce, novembre 1978, pages 50-54.

"Vers un partenariat réel", (L'expérience d'une entreprise de restauration), Revue Qualité, automne 1987, pages 9-13.

"Qualité, facteur d'économie", Revue Qualité, été 1988, p. 17-22.

- **CHEVALIER, Françoise et TREPO, Georges**
"Cercles de qualité: une intégration problématique dans la gestion de l'entreprise", Revue française de gestion, novembre-décembre 1986, pages 34-44.

- **CHOVE, Jacques**
"La qualité, telle qu'il faut l'enseigner", Revue Qualité, été 1988, p. 9-14.

- **CONSEIL CANADIEN DES NORMES**
"La normalisation en marche", Revue Qualité, hiver 1987-1988, p. 19-21.

- **COOPER, Gary-W.**
"Le contrôle total de la qualité, pour rehausser une image de qualité", Revue Qualité, mars 1985, pages 5-8.

"La gestion intégrale de la qualité chez Hewlett-Packard", Revue Qualité, automne 1986, pages 4-6.

- **CORIAT, Benjamin**
"Les cahiers français", no 231, mai-juin 1987, p. 30-35.

- **DAIGLE, Louis**
"Maîtriser la qualité", Revue Qualité, automne 1988, p. 5-6.

- **D'ABOVILLE, C., LESCA, H. et DE LEYSSAC, A.**
"Pour une meilleure utilisation de l'information ascendante", Revue Française de gestion, No 61, 1er février 1987.

- **D'CRUZ, Joseph-R. et FLECK, James-D.**
"The 1986 EMF Scor Card in Canada: Mixed, but Encouraging", Business Quarterly, Summer 1986, vol. 51, no 2, p. 78-88.

- **DALVA, Sammy**
"Implantation d'un système de contrôle de la qualité dans une usine de peinture", Revue Qualité, no spécial 1982, pages 20-23.

- **DANDOIS, Gatien**
"Le grand défi du Québec pour la fin du XXe siècle: la qualité", Entreprise, 7 octobre 1987, page 5.

- **DANG-VU, The-Hien**
"La qualité et la normalisation industrielle au Québec", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 18-19.

- **DEBROUX, Philippe**
"L'acquisition d'entreprises japonaises", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 1, 1987, pages 77-112.

- **DELISLE, Esther**
"Objectif Zéro Défaut", Inter-Canadien, octobre 1988, p. 32-36.

- **DESCHAMPS, Isabelle et DIORIO, Mattio-O.**
"La productivité: un élément de la politique manufacturière", Gestion, vol. 9, no 4, 1984, pages 20-25.

- **DINEL, Richard**
"La gestion de la qualité des logiciels", Revue Qualité, mars 1985, pages 12-16.

- **DION, Pierre-A.**
"Implantation de la gestion de la qualité chez IPL", Revue Qualité, été 1985, pages 9-13.

- **DIORIO, Mattio-O.**
"Les coûts cachés de la non-qualité", Gestion PME, HEC, vol.8, no 3, novembre 1987.

- **DUBOIS, Michel-F.**
"Bubendorff, la qualité des volets roulants", Revue qualité, été 1985, pages 7-8.

- **DUBOIS, Pierre**
"Les cercles de qualité: une technique de gestion participative efficace", Revue Qualité, mai 1983, pages 22-27.

- **DUCHARME, Gérard**
"Message aux hommes d'affaires: le design existe", Revue Commerce, décembre 1978, pages 92-97.

- **DUMAIS, Nelson**
"Les groupes d'excellence chez IBM", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 7-9.

- **DUNAUD**
"La qualité dans l'organisation et la conduite des grands projets", Revue Qualité, automne 1986, pages 7-9.

- **DUTHEL, Jean-Yves**
"Le design qui rapporte", Revue Commerce, avril 1985, pages 86-103.

- **DUTRISAC, Robert**
"Le maillage des entreprises, plus qu'une mode, une vague de fond", Magazine PME, vol. 2 no 4, juin 1986, pages 47-49.

- **ÉCHANGE** (bulletin par et pour le personnel d'encadrement du gouvernement du Québec), numéro spécial sur la "qualité", novembre 1988, volume 6 no 1.

- **EMOND, Alain**
"L'implantation d'un système de contrôle de la qualité en usine", Revue Qualité, été 1987, vol. 8, no 2, pages 9-11.

- **ESCANDE, Philippe**
"Audit qualité: du contrôle au partenariat", L'Usine Nouvelle, janvier 1988, pages 30-33.

- **ESPOSITO, Odile**
"Qualité: quatorze patrons donnent l'exemple", L'Usine Nouvelle, no 39, 29 septembre 1988.

- **FERCHAT, R.A.**
"La qualité, une fonction qu'on ne délègue pas", Revue Qualité, vol. 9, no 2, été 1988, pages 5-8.

- **FAUCONNIER, Dominique**
"Qualité: quel conseil choisir?", Revue Tertiel, no 14, mai 1986, pages 80-82.

- **FERRY, Nicole et GOGUE, Jean-Marie**
"Une nouvelle méthode de gestion de la qualité", Revue française de gestion, mars-avril-mai 1984, pages 19-25.

- **FORTIN, Jacques**
"Fonction contrôle et performance de la PME", PME gestion, vol. 4, no 1, septembre 1983, pages 1 et 2.

- **FRENETTE, Pierre**
"Innovation et design industriel" (des produits québécois attrayants, distinctifs et exportables", Le Magazine PME, février 1988, pages 78-85.

"Technologies et innovation, le Québec est-il sur la bonne voie?", Le Magazine PME, février 1988, pages 65-77.

- **FRYBOURG, Michel**
"La révolution logistique et les transports", Politique industrielle, automne 1987, pages 113-126.

- **FUGERE, Gaston**
"L'expérience des cercles de qualité chez Westinghouse", Revue Qualité, mai 1983, pages 36-38.

- **GAGNON, Serge**
"Qualité totale: comment mobiliser le personnel", Revue Qualité, été 1987, vol. 8, no 2, pages 13-18.

- **GALIPEAU, Michel**
"Assurance de la qualité et marge de profit", Revue Qualité, numéro spécial 1982, pages 12-15.

- **GARVIN, David**
"La qualité: un nouvel espace de concurrence", Harvard-L'Expansion, no 49, été 1988, p. 52-62.

- **GÉLINAS, Jean-Paul**
"Le besoin de la qualité dans les produits manufacturés au Québec, par les petites et moyennes entreprises", Revue Qualité, vol. 2, no 2, juin 1981.

- **GILSON, Yves**
"Pourquoi sommes-nous si mauvais?", Revue Commerce, octobre 1987, pages 109-126.

- **GLOWACKI, Georges**
"Une organisation de la qualité adaptée à l'entreprise d'étanchéité", Revue L'Etanchéité-L'Isolation, no 147, juin 1987, pages 33-35.

- **GODET, Michel**
"Dix idées à contre-courant sur un miracle" (anti-clichés sur le Japon), Politique industrielle, printemps 1987, pages 71-88.

- **GRAVEL, Marc**
"Et si on faisait comme les Japonais", Revue Commerce, septembre 1985, pages 95-104.

- **GUERARD, Denis-C. et LAPOINTE, Laval**
"Chez Nutrinor, la qualité par l'excellence", Revue Qualité, automne 1988, p. 7-8.

- **HAAS, Elisabeth-A.**
"La révolution de la production: Les entreprises américaines peuvent-elles retrouver leur compétitivité?", Harvard-L'Expansion, automne 1987, pages 6-15.

- **GOARIN, R. ET TRAON, J.-Y.**
"Les composants dans les télécommunications: une obligation de qualité", L'Écho des recherches, no 132, 2e trimestre 1988, p. 15-22.

- **HOROVITZ, Jacques**
"La non qualité tue", Harvard-L'Expansion, été 1986, pages 53-61.

- **HULL, TREAT, C.**
"Pour retrouver la compétitivité dans le secteur industriel", Revue Qualité, printemps 1986, pages 4-9.

- **JAIKUMAR-RAMCHANDRAN**
"La fabrication à l'ère post-industrielle: résultats décevants", Harvard-L'Expansion, no 44, printemps 1987, pages 16-23.

- **JEMAIN, Alain**
"Design: l'outil de la France qui gagne", Le Nouvel Economiste, no 570, 12 décembre 1986, pages 72-73.

- **JURAN, J.-M.**
"La qualité des produits, un impératif pour l'Occident", Revue Qualité, vol. 2 no 4, décembre 1981, pages 2-5 et pages 24, 27 et 28.

- **KANO, Noriaka**
"La rentabilité de la qualité" (accent sur les ventes plutôt que sur les coûts), Revue Qualité, automne 1987, vol. 8, no 3, pages 15-21.

- **KELADA, Joseph**
"Comment gérer et contrôler la qualité", Revue Qualité, vol. 2 no 3, septembre 1981, pages 3-6.

"Le diagnostic qualité: outil de sensibilisation de l'entreprise à la qualité", Revue Qualité, no spécial 1982, pages 33-35.

"La qualité dans la PME", Revue Qualité, vol. 3 no 1, mars 1982, pages 7-8.

"Un reportage: la qualité à la General Motors de Ste-Thérèse", Revue Qualité, mars 1984, pages 16-18.

"La qualité au Québec", (Dossier recherche 1985), Revue Qualité, hiver 1985-1986, pages 15-17.

"Informatique et qualité dans la PME", Revue Qualité, mars 1985, pages 9-11.

"Zéro stock, Zéro défaut", Revue Qualité, hiver 1985-1986, pages 3-4.

"Gestion intégrale de la qualité: attitudes et systèmes" (éditorial), Revue Qualité, printemps 1986, page 3.

"L'Ingénieur et la qualité", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, page 2.

"Le Québec à l'avant-garde...", Éditorial, Revue Qualité, printemps 1987, vol. 8, no 1, page 3.

"A la recherche de 18 milliards...", Revue Qualité, été 1987, vol. 8, no 2, pages 6-7.

"A propos d'un sondage..." (résultats d'une enquête de l'ASQC, effectuée récemment auprès de 698 chefs de direction d'entreprises américaines), Revue Qualité, été 1987, vol. 8, no 2, page 3.

"Un As dans la manche" (éditorial), Revue Qualité, hiver 1987-1988, p.2-4.

"Un double défi" (éditorial), Revue Qualité, printemps 1988, p. 3-4.

"Et l'histoire recommence..." (éditorial), Revue Qualité, été 1988, p.3-4.

- **KOTLER, Philip**
"Le super marketing", Harvard-L'Expansion, automne 1986, pages 18-27.

- **LAHAIE, Pierre**
"Le maillage: un outil stratégique de développement", Le Québec industriel, Ire partie: juillet 1986, pages 28-34 et IIe partie: août 1986, pages 24-30.

"Gestion intégrale de la qualité: intégrer la technique et l'humain", Revue Qualité, automne 1988, p. 15-18.

- **LALANDE, Jean-Marie, et TRAVERSY, Yves**
"La qualité au réseau travail-Québec", Revue Qualité, automne 1988, p. 19-23.

- **LAMBIN, J.-J.**
"Le contrôle de la qualité dans le domaine des services", Revue Gestion 2000, vol. 3 no 1/87, pages 63-75.

- **LAMONTAGNE, Yvan et GOURDE, Sylvie**
"Silicon Valley revient sur terre", Revue Commerce, février 1987, page 116.

- **LANDRY, Gérard**
"Le contrôle de la qualité par essais non destructifs", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 20-24.

- **LAPOINTE, Laval**
"La qualité, un choix fondamental" (chez Nutrinor), Revue Qualité, printemps 1988, p. 5-8.

- **LAROUCHE, Gilles**
"Marine Industrie Limitée: réalisation et qualité", Revue Qualité, mars 1984, pages 13-15.

- **LAVALLÉE, Gérard**
"Le just-in-time et la rentabilité de vos opérations", Le Québec industriel, octobre 1988, p. 28-29.

- **LEFEBVRE, Liguori**
"Productivité/qualité" rapport de mission au Japon, Association québécoise de la Qualité, février 1984, 32 pages.

"Coûts et bénéfices de la qualité: Industrie et Construction", Revue Qualité, automne 1985, pages 6-11.

"La qualité dans l'industrie et ses coûts-bénéfices", Le Québec industriel, août 1986, pages 31-36.

"Qualité et réduction des coûts", Revue L'Ingénieur, janvier-février 1986, no 371, pages 25-28.

- **Le Nouvel Economiste**
"Les oscars du design", no 575, 16 janvier 1987, pages 66-67.

"La qualité à quel prix", no 607, 4 septembre 1987, pages 24-29.

- **LOISEAU, James**
"Qualité et cercles de qualité dans un centre hospitalier", Revue Qualité, printemps 1987, pages 4-9.

- **LONGVAL, Pierre-P.**
"Toute une équipe de gestion se prend en main", Avenir, mai-juin 1988, p. 36-38.

- **LORD, C.**
"Le design dans la bataille de la qualité", Revue Commerce, avril 1984, pages 52-59.

- **LORINO, Philippe**
"Compétitivité: l'organisation fait la différence", Politique industrielle, automne 1987, pages 103-112.

- **MACCHIA, André**
"Etre les meilleurs ou décliner", Politique industrielle, printemps 1987, pages 149-155.

- **MAJOR, Claude**
"Qualité et productivité", Revue Qualité (colloque), juin 1982, pages 36-39.

- **MAGAZINE L'OUTILITE**
"Gérer la qualité" (premier d'une série d'articles ayant pour but de sensibiliser les dirigeants d'entreprises à l'importance de la gestion de la qualité), janvier-février 1988.

- **MALTAIS, Donald**
"Normalisation, certification et gestion de la qualité", Revue Qualité, printemps 1988, p. 9-14.

- **MATHE, Hervé**
"Une nouvelle approche de la notion de produit", Revue française de gestion, juin-juillet-août 1986, pages 59-70.

- **MELOCHE, Gaston**
"La gestion participative de la qualité", Revue Qualité, printemps 1988, p. 15-19.

- **METIVIER, Julien et TREMBLAY, Louis-Régis**
"Pour réussir la qualité totale", Revue Qualité, automne 1988, p. 9-12.

- **MIYAUCHI, Akira**
"L'assurance de la qualité chez NAKAMURAYA", Industrie alimentaire, Revue Qualité, hiver 1986-1987, pages 4-7.

- **MITNYAN, Paul**
"Politique qualité de la compagnie Gaz Métropolitain", Revue Qualité, mai 1984, pages 14-16.

- **MITZ, Steve-B.**
"La gestion de la qualité: comment l'introduire dans l'entreprise", Revue Qualité, été 1986, pages 15-17.

- **Motion à l'Assemblée nationale déclarant le mois d'octobre, le mois de la qualité, passée le 28 octobre 1986 par M. Daniel Johnson, ministre de l'Industrie et du Commerce du Québec.**

- **MONITEUR DU COMMERCE INTERNATIONAL (MOCI), "Normes"**
Dossier de la semaine, no 838, 17 octobre 1988.

- **MUSHAKOJI, Kinhisa**
"Les secrets de la flexibilité de l'entreprise", Politique industrielle, printemps 1987, pages 59-70.

- **NAGY, Paul**
"Assurance de la qualité de la conception", Revue Qualité, mai 1983, pages 43-45.

- **NOLLET, Jean et QUEVILLON, Richard**
"L'assurance de la qualité: avons-nous vraiment le choix?", CA Magazine, juin 1988, p. 40-45.

- **PAVIE-LATOUR, Brigitte**
"La compétitivité par la qualité", Revue française de gestion, juin-juillet-août 1985, pages 84-92.

- **PIERRE, Jacques**
"La gestion de la qualité: théories et réalités", Les Cahiers français, no 234, janvier-février 1988, pages 69-73.

- **PINHEIRO, Victor**
"La qualité par le design", Le Québec industriel, janvier 1986, pages 12-13.

- **PIORE, Michael-J.**
"La recherche de la flexibilité aux États-Unis", Les Cahiers Français, no 231, mai-juin 1987, p. 60-72.

- **POIRIER, François**
"Les applications de dispositifs d'assurance de la qualité chez les sidérurgies et transformateurs d'acier français", Revue Qualité, mai 1983, pages 39-42.

- **PORTNOFF, André-Yves**
"Les chemins de la qualité", Revue Qualité, hiver 1987-1988, p. 9-14.

- **PROULX, Gilbert**
"Qualité, un élément de performance", Le Québec industriel, octobre 1988, p. 24.

- **QUELCH, John-A. et HOFF, Edward-J.**
"L'illusion d'une politique commerciale mondiale", Harvard-L'Expansion, automne 1986, pages 28-44.

- **QUESNEL, Louise**
"Le contrôle de la qualité au Nouveau-Brunswick", Revue Qualité, vol. 3, no 4, décembre 1982, pages 19-22.

- **RACINE, Serge**
"La gestion participative: le cri de ralliement des entrepreneurs de l'émergence au Québec", Revue Gestion, vol. 12, no 1, férier 1987, pages 41-44.

- **RAJAUD, Yves**
"Qualité totale et qualité personnelle du dirigeant", Humanisme et Entreprise, no 165, octobre 1987, pages 57-66.

"La qualité quotidienne individuelle", Revue française de gestion, no 67, janvier-février 1988, pages 85-90.

- **Revue Commerce Canada**
"Le succès ou l'échec d'un nouveau produit, un facteur prévisible", octobre 1984, pages 17-19.

"A la recherche de l'excellence", été 1986, pages 14-16.

- **RENAUD, Jean-Luc**
"L'Auto-diagnostic: un outil de gestion efficace", Entreprise, semaine du 31 octobre au 6 novembre 1987, page 8.

"La loi de la qualité: une philosophie de gestion qui triomphe", Entreprise, semaine du 7 au 13 novembre 1987, page 27.

- **REVUE "ENJEUX"**

"L'école française de la qualité", Éditions AFNOR, no 51, octobre 1984:

Articles: - "Pour une politique de la qualité".
- "Qualité: un enjeu décisif".
- "Autour de l'AFNOR, ès qualité".
- "Une nouvelle approche de la qualité".
- "Profils pour un qualiticien".
- "L'engagement du CNPF".
- "La qualité-combat".

- "PME: une qualité intuitive".
- "Qualité: la leçon de l'espace".
- "Bull ou la qualité au service du client".
- "L'approche globale qualité à IBM, France".
- "Valeo, le virus de la qualité".
- "Faire de la qualité pour le grand public".
- "Les cercles de qualité à la française".
- "CQ: promesses et difficultés".
- "En pensant à la France...".

Éditions AFNOR, no 65, janvier 1986:

Article: - "Trois clés de la productique: souplesse, productivité et qualité (entretien avec Gabriel Dureau).

Éditions AFNOR, no 66, février 1986:

Articles:
- "Veille commerciale et information marchande".
- "Les constats et propositions du Rapport Germon (l'information aux entreprises).
- "Le système français d'information industrielle et commerciale.
- "Le commerce extérieur".
- "Expériences et initiatiaves sectorielles".
- "Les besoins spécifiques des PME-PMI.
- "Outils de consommation industrielle".

Éditions AFNOR, no 67, mars 1986:

Articles: - "Normalisation française":

. Un bilan annuel en temps réel.

. Dans l'ellipse de la normalisation.

. L'AFNOR, en Europe et sur la scène internationale.

. Coopérations.

. Conseil et assistance aux pays en développement.

. Production de normes et certification.

. Les bureaux de normalisation agréés.

"Le printemps de la qualité", Éditions AFNOR, no 68, avril 1986:

Articles: - "La qualité dans les entreprises françaises".

. "Qualité: de la doctrine à l'atelier".

. "La dynamique des échanges mondiaux".

. "Coups d'Etat dans l'entreprise" (extraits de l'ouvrage de John Naisbitt et Patricia Aburdene).

Éditions AFNOR, no 69, mai 1986:

Articles: - "Une assemblée générale franco-américaine".

- "Lignes de force de l'AFNOR".
- "Pour les entreprises françaises".
- "Nos ambitions et nos espoirs".
- "Hâtons-nous à la vitesse des nouvelles technologies".
- "Politique commerciale et normalisation" (position du gouvernement américain).

"Grammaire de la qualité", Éditions AFNOR, no 72:

Articles: - "Manifeste du CNPF: la qualité totale, nouveau levier de la réussite".

- "L'Harmonisation ISO des systèmes qualité".
- "Assurer et gérer la qualité de contenu international, le nouveau recueil des normes françaises X50".
- "Normes de statistique et maîtrise de la qualité".

Éditions AFNOR, no 73, octobre 1986:

Article: - "Innovations commerciales pour l'industrie".

Éditions AFNOR, no 74, novembre 1986:

Articles:
- "Mission Raveleau: jeu de go de la qualité totale (mission en vue de mettre l'entreprise France en qualité totale".
- "Y a-t-il un briseur de limites à l'horizon?".

Éditions AFNOR, no 76, janvier 1987:

Articles:
- "Marché américain: les laissez-passer des UL" (underwriters laboratories).
- "Le LCIE: un guichet pour les UL".
- "Normalisation et développement de l'entreprise".
- "L'excellence en production (chap. 25 du volume de Goldratt, Elihahu, et Cox, Jeff).
- "L'AFNOR lance les 3 AQ", dont:
  - Un plébiscite pour l'assurance qualité.
  - Trois ingénieurs de l'AFNOR pour les premières actions d'accréditation.
  - Nouvelles normes françaises de la qualité et référentiel pour l'accréditation des entreprises.
  - De la marque N.F. au système 3 AQ: le fil conducteur de l'assurance qualité.
  - Autour du "manuel" une politique de qualité formalisée.
  - Les 3 AQ dans une nouvelle approche qualitative de l'achat public.
  - Chambres de commerce et d'industrie: un appui sans réserve aux 3 AQ.
  - Les 3 AQ dans l'image de marque de l'ingénierie.
  - Un bilan en faveur des 3 AQ.
  - Acheteurs de France: oui à la qualité et aux 3 AQ.
  - Equipements médicaux: l'exigence "assurance qualité".
  - L'accréditation, facteur de responsabilisation des entreprises.

. L'hypothèse "système national de certification d'entreprise".

Éditions AFNOR, no 78, mars 1987:

Articles: - "De A à Z: les avancées de la normalisation française":

. AFNOR dans ses dimensions mondiales.
. Coopération internationale.
. Conseil et assistance aux pays en développement.
. Des normes et des hommes:
  métallurgie;
  information sur les normatifs;
  réseau NOREX d'assistance technique aux exportateurs;
  diagnostic - assistance aux entreprises.
. Défense et illustration de la normalisation française:
  construction automobile: compétitivité par les normes.
. L'intérêt d'une entreprise industrielle pour la normalisation.
. Gains résultant d'actions de normalisation/standardisation.
. La normalisation et la construction soudée.
. Productivité et compétitivité par la normalisation.

Éditions AFNOR, no 80, mai-juin 1987:

Articles: - "L'AFNOR, toutes valeurs ajoutées":

. Pour la compétitivité des entreprises.
. La normalisation, armure stratégique à longue portée.
. Notre intérêt commun et notre responsabilité collective.
. Débat.
. Rencontrer la normalisation en toute simplicité.
. Rendez-vous à l'espace AFNOR.
. La nouvelle AFNOR, un organigramme de la qualité totale.

Éditions AFNOR, no 81, juillet 1987:

Articles: - "Calcul et mesure de la fiabilité":

- FMO et normalisation: une relation durable.
- Qualité et fiabilité totale.
- La fiabilité, un atout impératif dans l'élaboration des projets.
- Construire la fiabilité, un moyen: l'analyse fonctionnelle.
- Obtenir la fiabilité.
- La fiabilité... à quel prix?
- Fiabilité et moyens de production.
- Fiabilité et disponibilité en automatisation (de la conception à l'exploitation).
- Le plan d'expérience au service de la fiabilité.
- Les essais de fiabilité.
- Les circuits autotestables en vue du test en-ligne.
- Etudes de fiabilité et analyses de risque (centrales nucléaires).
- L'expérience autant que le calcul (la fiabilité embarquée sur le TGV).
- La fiabilité humaine.
- Fiabilité et sûreté de fonctionnement des systèmes informatiques.
- Approche de la fiabilité des systèmes mécaniques.
- Fiabilité des structures (le concept de tolérance aux dommages en aéronautique).
- La fiabilité des systèmes (l'expérience AIRBUS).

Éditions AFNOR, no 83, septembre 1987:

Articles: - "La société de partenariat".

- "L'entreprise française des années '90, son ordre: le monde" (entretien avec Michel Drancourt, délégué général de l'Institut de l'Entreprise).

Éditions AFNOR, no 84, octobre 1987:

Articles: - "Qualité côté cours et côté coeur" (entretien avec Gilbert Raveleau, délégué général de l'AFCERQ).
- "Enseigner la qualité", dont:
  - . Le qualitatif entre à l'éducation nationale.
  - . La qualité telle qu'il faut l'enseigner.
  - . L'AFNOR, un partenaire pour l'enseignement.
  - . L'analyse de la valeur.
  - . Le TQC au lycée.
  - . Formations et culture industrielle: la voie qualitative.
  - . Les vertes années.
  - . Un environnement régional porteur.
  - . Une action conjointe université - industrie.
  - . Former à l'efficacité industrielle.

Éditions AFNOR, no 85, novembre 1987:

Articles: - "Qualité dans les services".
- "Errare Humanum est... la qualité des services à la Juran".
- "Sécurité des machines: l'essentiel et la norme".

Éditions AFNOR, no 87, janvier-février 1988:

Article: - "De Colbert à Ishikawa, ou la marche vers la qualité totale".

- Dossier du mois: "Un organigramme de la normalisation française", (l'AFNOR telle que remodelée au début de 1988).

- **REVUE "QUALITE"**

"La gestion des réactions émotives provoquées par des exigences d'assurance de la qualité", mai 1983, pages 11-14.

"Métro de Montréal: la fiabilité du matériel roulant", mars 1984, pages 19-21.

"La qualité commence chez le fournisseur", à la Compagnie Kenworth de Ste-Thérèse, mars 1984, pages 25-27.

"Bombardier: qualité, non-qualité et relations avec les fournisseurs", mars 1984, pages 22-24.

"Des techniques de résolution de problèmes qui stimulent les échanges d'idées et améliorent la productivité chez Bell", printemps 1987, vol. 8, no 1, pages 17-19.

"Comment sensibiliser les gestionnaires à la qualité...", été 1987, vol. 8, no 2, page 23.

"Normalisation", été 1987, vol. 8, no 2, page 23.

"L'introduction de la GIQ: un projet d'envergure" (Bell Canada), automne 1987, vol. 8, no 3, pages 7-8.

"Les chemins de la qualité", (article rédigé par André-Yves Portnoff, rédacteur en chef de Sciences et Techniques, France), hiver 1987-1988, pages 9-14.

"La dynamique de la qualité totale", hiver 1987-1988, pages 15-18.

"La normalisation en marche", hiver 1987-1988, pages 19-20.

- **RHEAUME, Charles**
"Elle prend le dessus, la sous-traitance", Dossier PME, Revue MBA, vol. XII, no 4, octobre 1986, pages 27-29.

- **RHEAUME, Michel-A. et VIDAL, Yvan**

- **ROBERGE, Françoy**
"La qualité a entraîné des hausses d'emploi chez IBM et Pratt & Whitney au Québec", Finance, Dossier Les Entreprises, semaine du 24 au 30 octobre 1987, pages 20-32.

"Qualité: le Québec gaspille chaque année une "Baie James", Finance, no 27, octobre 1986, pages 31-34.

- **ROBIN, René et AMAKO, Tetsuo**
"Introduction et développement des cercles de qualité au Japon" (contribution à une réflexion comparative sur les cercles de qualité au Japon et en France), Revue Gestion 2000, vol. 3, no 4, pages 103-136.

- **ROC, François**
"Etes-vous celui par qui l'excellence arrive?", Revue Tertiel, no 23, avril 1987, pages 108-114.

- **ROCHARD, Elisabeth**
"Et si votre produit provoquait une catastrophe?" Revue Tertiel, no 4, mai 1985, pages 64-68.

- **ROY, Jacques**
"Les cercles de qualité en milieu administratif", Revue française de gestion, no 39, janvier-février 1983.

- **ROY, Maurice**
"Le prix d'un produit défectueux", Revue Commerce, décembre 1984, pages 78-87.

"La montée du design québécois", Québec Économique international, vol. 4, no 3, été 1986, pages 17-19.

- **SANDHOLM, Lennart**
"Réduire les coûts qualité: un moyen d'augmenter le revenu des exportations" (contrôle de la qualité des exportations), Forum du commerce international, octobre-décembre 1987, pages 26-31.

- **SAUSSOIS, Jean-Michel**
"Les USA à la recherche d'une politique industrielle", Revue française de gestion, juin-juillet-août 1984, pages 61-69.

- **SAYEM, Nour**
"Pour un service alimentaire de qualité", Revue Qualité, automne 1985, pages 15-20.

- **SERIEYX, Hervé**
"Qualité totale et innovation: une contradiction gérable?", Revue Gestion, vol. 12, no 4, novembre 1987, pages 46-52.

- **SETO, Sumihiko**
"Exportateurs québécois, le Japon vous attend", Revue Qualité, printemps 1988, p. 20.

- **SIMARD, Ronald-E.**
"La gestion de la qualité dans les entreprises agro-alimentaires", Revue Qualité, 1986-1987, pages 8-10.

- **ST-JEAN, Robert**
"Le contrôle de la qualité à la Société de la Baie James", Revue Qualité (colloque), juin 1982, pages 16-19.

- **ST-PIERRE, Maurice**
"La dynamique de la qualité totale", Revue Qualité, hiver 1987-1988, pages 15-18.

- **SOURCES (ENAP)**
"La qualité totale" (spécial qualité), juin 1988, vol. 4, no 3.

- **STIWENIUS, O.**
"Au lieu d'une gestion centrée sur la qualité du produit, implanter à tous les niveaux de l'entreprise une gestion centrée sur les attentes du client", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 1, 1987, pages 205-215.

- **STOCKER, C. et GOBAERTS**
"Face aux mutations technologiques accélérées de l'entreprise, favoriser l'acceptation et la préparation du changement et une gestion participative", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 1, 1987, pages 177-187.

- **TASSEL, Jacques**
"Le temps des alliances stratégiques", Politique industrielle, automne 1987, pages 79-88.

- **TALLINEAU, Yves**
"L'excellence de la qualité", L'informatique professionnelle, Bouhot et le Gendre Publications, avril 1988, pages 9-13.

- **TELMOSSE, André**
"Qui dit productivité manufacturière ne dit pas nécessairement automatisation", Le Québec industriel, octobre 1988, pages 32-33.

- **TRINGUE, Jean-Guy**
"Les précurseurs", Revue Commerce, no 11, novembre 1985, pages 29-36.

- **TROUILLARD, Serge**
"Stratégie de surveillance", Revue Qualité, septembre 1984, pages 7-11.

- **TRUDEL, André et HUOT, Jean**
"Identification des besoins des entreprises dans les domaines de la qualité", Revue Qualité, mai 1984, pages 4-7.

- **TURCOTTE, Jacques-B.**
"Amélioration de la productivité et de la qualité chez Dominion Textile", Revue Qualité, mai 1984, pages 11-13.

- **VOLLE, Jacques**
"Gérer la qualité dans une entreprise petite ou moyenne, est-ce possible?" Revue Qualité, mai 1983, pages 28-30.

"Assurance et cercles de qualité, une seule ou deux mutations?", Revue Qualité, mai 1984, pages 17-19.

- **WORLD FINANCIAL MARKETS**
"La percée commerciale des nouveaux pays industriels asiatiques", Bulletin de la Morgan Guaranty Trust Company de New York, Extraits parus dans Problèmes économiques, 17 juillet 1987, no 2.033, pages 28-32.

DEUXIEME PARTIE: REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES EN LANGUE ANGLAISE

2.1- LES PRINCIPAUX OUVRAGES EN LANGUE ANGLAISE

2.1- LES PRINCIPAUX OUVRAGES EN LANGUE ANGLAISE

- **ABERNATHY, William-J., CLARK, Kim-B. AND KANTROW, Alan-M.**
  Industrial renaissance: Producting a competitive future in America, New York Basic Books, 1983.

- **ADAM, A., HERHAUER, T. and RUCH, W.**
  Productivity and Quality, Prentice Hall, 1981.

- **American Military Standards**

- **AMSDEN, Robert-T., BUTLER, Hosard-E. and AMSDEN, Davida-M.**
  SPC Simplified, Practical Steps to Quality, Unipub/Quality Resources, 1986, 300 pages.

- **ASTM**
  Manual on Quality Control of Materials", 1951.

- **BURR, Irving-W.**
  Engineering Statistics and Quality Control, McGraw Hill, New York, 1953.

- **CALABRO, S.**
  Reliability principles and practices, McGraw Hill, 1962.

- **CAPLEN, R.-H.**
  A practical approach to quality Control, Business Book Ltd., 1972.

- **SCHEIN, Lawrence and BERMAN, Melissa-A.** (edited by)
  Total Quality Performance: Highlights of a Conference, New York, N.Y. Confrence Board 1988, Research Report no 909, 94 pages.

- **Columbia University**
  Statistical Research Group, Selected Techniques of Statistical Analysis, McGraw Hill, 1947.

- **CROSBY, P.-B.**
Quality is free, McGraw Hill, New York, 1979.
Quality without tears, McGraw Hill, New York, 1984.
Cutting the cost of quality, Industrial Education Institute (Boston), 1967.

- **DEMING, W.-E.**
Quality, Productivity and Competitive Position, MIT, Center for Advanced Engineering Study, 1982, Cambridge, USA.

Out of the crisis, Cambridge, MA, MIT Press, 1986, (nouvelle édition de l'ouvrage précédent).

- **DUNCAN, A.J.**
Industrial Quality Control, 1950.

- **FEIGENBAUM, A.-V.**
Total Quality Control, McGraw Hill, New York, 1961 (3rd edition, 1983), 851 pages.

- **FERREL, E.-B.**
Industrial Quality Control, 1953.

- **GARVIN, David-A.**
Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge, The Free Press, New York, 1988, 319 pages.

- **GRAND, E.-L.**
Statistical Quality Control, (3rd edition), présentation du MIL STD 105 D et 414, McGraw Hill, 1964.

- **GRONDROOS, C.**
Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Cambridge Mass., Marketing Science Institute, May 1983, Report no 83-104.

- **GROOCOCK, J.-M.**
The Cost of Quality, Pitman publishing Inc., 1974.

The Chain of Quality: Market Dominance through Product Superiority, New York; Toronto: Wiley C 1986, 390 pages, ill.

- **GUASPARI, John**
The Customer Connection: Quality for the Rest of US, Amacom, October 1988, 224 pages.

- **HALL, Robert-M.**
Zero Inventories, homewood III, Dow Jones - Irwin, 1983.

- **HALPIN, M.-F.**
Zero Defects: a new Dimension in Quality Assurance, McGraw Hill, 1966.

- **HANSEN, B.-L.**
Quality Control Theory and Applications, Prentice Hall, 1963.

- **HAYES, Glen-E.**
Quality and Productivity: The New Challenge, Wheaton Ill., Hitchcock Publishing Company, 1985.

- **HRADESKY, J.L.**
Productivity and Quality Improvement: How to Implement Statistical Process Control, McGraw Hill Ryerson Ltd., Scarborough Ontario, 1987, 320 pages.

- **ISHIKAWA, Kaoru**
Guide to Quality Control, Unipub/Quality Resources, Second revised Edition, 1986, 255 pages.

What is Total Quality Control, the Japanese Way, Prentice Hall, 1985.

- **JURAN, J.-M.**
Quality Control Handbook, McGraw Hill, 4th edition, 1988.

Managerial Breakthrough, (from product development through usage), McGraw Hill, 1970.

Quality Planning and Analysis, McGraw Hill, 2nd edition, 1979.

Juran on Planning for Quality, The Free Press, New York, 1988, 341 pages.

- **JUSE**
How to operate QC Circle Activities, QC Circles Headquarters, 1985.

- **KIVENKO, Kenneth**
Quality Control for Management, Prentice Hall, 1984.

- **KREGOSKI, Ronald ET SCOTT, Beverly**
Quality circles: How to create them, how to manage them,how to profit from them, Published by the Partnell Corporation, Chicago, 1982, Dartnell Press.

- **KUME, Hitoshi**
Statistical Methods for Quality Improvement, Unipub/Quality Resources, 1987, 231 pages.

- **LEONTIEF, Wassily and DUCHIN, Faye**
The Future Impact of Automation on Workers, Oxford University Press Inc., New York, 1986, 170 pages.

- **LESTER, Ronald-H., ENRICH, Norbert-L. ET MOTTLEY Jr., Harry-E.**
Quality Control for profit, Editor: Marcel Dekker (New York)

- **MACGREGOR, D.**
The Human Side of Enterprise, McGraw Hill, New York, 1960.

- **MIZUNO, Shigeru**
Company Wide Total Quality Control, Unipub/Quality Resources, 1988, 313 pages.

- **MOHR, W.-H.**
Quality Circles - Changing Images of People at Work, Reading Mass., Addison Wesley, 1983.

- **NIXON, F.**
Managing to achieve Quality and Reliability, McGraw Hill, 1971.

- **OUCHI, William**
Theory Z - How American Business can meet the Japanese Challenge, Reading, Mass., Addison Wesley, 1981.

- **SASAKI, Naoto AND HUTCHINS, David**
The Japanese Approach to Product Quality (Its applicability to the West), Pergamon Press, New York, 1984, 134 pages.

- **SCHONBERGER, Richard-J.**
Japanese Manufacturing Techniques: Nine hidden lessons in simplicity, New York, The Free Press, 1982.
World Class Manufacturing (the lessons of Simplicity Applied), New York, The Free Press, 1986, 253 pages.

- **SCHROEDER, R.-G.**
Operations management, McGraw Hill, 1985.

- **SEPEHRI, Mehran (edited by)**
Quest for Quality: Managing the Total System, Published by Industrial Engineering and Management Press, Institute of Industrial Engineers, 339 pages.

- **SHETTY, Y.K.**
Quality, Productivity and innovation, Strategies for Gaining Competitive Advantage, New York: Elsevier, 1987, 427 pages.

- **SHEWHART, A.-W.**
The Economic Control of Quality of Manufacturing Product, D.V. Nostrand Company Inc., New York, 1931.

- **SHINKEY, F.-G.**
Process Control systems, McGraw Hill, 1967.

- **SINHA, M.-N. AND WILLBORN, W.-O.**
The Management of Quality Assurance, John Wiley, 1985.

- **SMITH, Steve and SMALLEY, Mark**
Total Quality: Best Practice in the USA and Japan (Report of the International Study Tour organized by the PA Consulting Group in 1987), England, 1987, 64 pages.

- **TAGUCHI, Genichi**
Introduction to Quality Engineering Designing, Quality into Products and Processes, Unipub/Quality Resources, 1986, 200 pages.

- **TAYLOR, R.**
Quality Control Systems Procedures for Planning Quality Programs, McGraw Hill Ryerson Ltd., Scarborough Ontario, 1988, 448 pages.

- **TRIBUS, M.**
Deming's way, MIT Center for Advanced Engineering Study, April 1982.

- **WATSON Jr., T.J.**
A business and its beliefs, McGraw Hill, 1962.

2.2- SÉLECTION D'OUVRAGES PAR THEME MAJEUR

2.2- SÉLECTION D'OUVRAGES PAR THEME MAJEUR

ASSURANCE DE LA QUALITE (QUALITY INSURANCE)

- **FEIGENBAUM, A.**
  Total Quality Control, McGraw Hill, 1983, (3rd edition), 851 pages.

- **GRONDROOS, C.**
  Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Cambridge, Mass., Marketing Science Institute, May 1983, Report no 83-104.

- **GRONDROOS, C. AND GUMMESSON, E. (ed.)**
  Service Marketing, Nordic School Perspectives, University of Stockholm, R. 1985: 2.

- **ISHIKAWA, Kaoru**
  Guide to Quality Control, Hong Kong, Nordica International Ltd., 1974.

- **JURAN, J.-M.**
  Quality Control Handbook, McGraw Hill, 4th edition, 1988.

  Managerial Breakthrough, (From product development through usage), McGraw Hill, 1970.

- **KLIPPEL, W. (edited by)**
  Statistical Quality Control, Society of Manufacturing Engineers (SME) publication, 1984, 255 pages.

- **LANGEARD, E., BATESON, J.E.G., LOVELOCK, C.H. and EIGLIER, P.**
  Services marketing, Cambridge, Mass., Marketing Science Institute, August 1981, Report no 81-104.

- **SHINGO, Shigeo**
Zero Quality Control: Source Inspection and the Poka-Yoke System, Productivity Press, 1986.

- **WICK, C., VEILLEUX, R. (Edited by)**
Tool and Manufacturing Engineers Handbook, vol. 4, Quality Control and Assembly", Society of Manufacturing Engineers (SME), publication 1987, 900 pages.

LA GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ (TQC)

- **ISHIKAWA, Kaoru**
Guide to Quality Control (Second Printing 1986), New York, New York Unipub/Quality Resources.

What is Total Quality Control? New York Unipub/Quality Resources, 1985, 215 pages.

- **MIZUNO, Shigero**
Company-Wide Total Quality Control, New York, Unipub/Quality Resources, 1988, 313 pages.

- **OSADA, Takashi**
TPM: Total Productive Maintenance, New York, Unipub/Quality Resources, parution en 1989.

LA QUALITÉ DANS L'INDUSTRIE DES SERVICES

. **Ouvrages généraux**

(Volumes comprenant un ou plusieurs chapitres sur l'industrie des services)

- **DEMING, W.-E.**
Quality, Productivity and Competitive Position, MIT, Center for Advanced Engineering Study, 1982, Cambridge, USA.

Improvement of Quality and Productivity through Action by Management, National Productivity Review 1, no 1 (Winter 1981-1982): 12-22 service: statistical methods, American Productivity, Cost reduction.

- **HAYWOOD - FARMER, John**
"Controlling Service Quality", Business Quarterly, Winter 1985, pages 62-67.

- **LEVITT, T.**
"The Industrialization of Service", Harvard Business Review 54, no 5 (sept-oct. 1976): 63-74. Service, Efficiency, Mass. Production, Specialization.

- **MAIN, Jeremy**
"Toward Service without a snarl", Fortune, 106, no 6 (march 23th, 1981): 58-66: Service, error rates, personal service, McDonald's.

- **PARASORAMAN, A., ZEITHAML, V.A. AND BERRY, L.L.**
"A conceptual model of Service Quality and its Implications for Future Research", Journal of Marketing (Fall 1985, vol. 49 no 4), p. 41-50.

- **SCANLON, Frank AND HAGAN, John**
"Quality Management for the service Industries - Part I", Quality Progress (May 1983): 18-23: Service, Top Management, Quality Management, Performance.

"Quality Management for the Service Industries - Part II", Quality Progress (June 1983) 30-35: Service, Quality Measurement, Cost of Quality, Corrective Action.

- **TAKEUCHI, H. AND QUELCH, J.-A.**
"Quality is more than making a good product", Harvard business Review, July-August 1983, p. 139-145.

- **TIME MAGAZINE**
"Why is service so bad?", February 2, 1987, pages 28-34.

- **TORBECK, Lynn-D.**
"A Bibliography for Quality in the Service Industries", Quality Progress, June 1985, pages 74-83.

- **TRACHTENBERG, Jeffrey - A.**
"Shake, rattle and clonk", Forbes, July 14, 1986, pages 71-74.

LE "JUSTE-A-TEMPS" (JUST-IN-TIME) OU J.I.T.

- **FUKUTA, Ryuji**
Managerial Engineering (techniques for Improving Quality and Productivity in the Workplace), Productivity Press, 179 pages.

- **HALL, Robert-W.**
Zero Inventories, Productivity Press.

- **ISHIKAWA, Kaoru**
What is Total Quality Control, The Japanese Way?, translated by David-J. Lu, Productivity Press.

- **JAPAN MANAGEMENT ASSOCIATION (ed.)**
Kanban and Just-in-Time at Toyota (Management Begins at The Workplace) translated by David-J. Lu, Productivity Press, 192 pages.

- **MONDEN, Yasuhiro**
Applying Just-in-Time: the American/Japanese Experience, Yasuhiro Munden, ed.

Toyota Production System: Practical Approaches to Production Management, Productivity Press.

- **SCHONBERGER, Richard-J.**
Japanese Manufacturing Techniques, Productivity Press.

World class Manufacturing, Productivity Press.

- **SHINGO, Shigeo**
  A Revolution in Manufacturing: the Smed System, Productivity Press, 382 pages.

  Zero Quality Control: Source inspection and the Poka-Yoke System, Productivity Press, 1986, 303 pages.

LES CERCLES DE QUALITÉ ET LES RESSOURCES HUMAINES

- **AUBREY, Charles and FELKINS, Patricia-K.**
  Teamwork, New York, Unipub/Quality Resources and the American Society for Quality Control (ASQC), 1988, 180 pages.

- **LAMMERMEYR, Horst**
  Human Relations - The Key to Quality, New York, Unipub/Quality Resources, parution en 1989.

- **ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION (APO) (edited by)**
  Japan Quality Control Circles, New York, Unipub/Quality Resources (third reprint 1984), 208 pages.

STATISTIQUE ET CONTROLE DE LA QUALITÉ

- **KUME, Hitoshi (edited by)**
  Statistical Methods for Quality Improvement, New York, Unipub/Quality Resources, 1987, 231 pages.

- **AMSDEN, Robert-T., BUTLER, Howard-E. and AMSDEN, Davida-M.**
  SPC Simplified, Practical Steps to Quality, New York, Unipub/Quality Resources, 1986, 300 pages.

- **TAGUCHI, Genichi**
  System of Experimental Design (engineering methods to optimize Quality and Minimize Costs), New York, Unipub/Quality Resources, 1987, 1176 pages.

Introduction to Quality Engineering, New York, Unipub/Quality Resources, 1986, 200 pages.

2.3- DIVERS OUVRAGES CONNEXES A LA GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

2.3- DIVERS OUVRAGES CONNEXES A LA GESTION TOTALE DE LA QUALITÉ

- **ABEGGLEN, James, C. AND STALK, George Jr.**
  Kaisha: the Japanese Corporation, New York: Basic Books, 1986.

- **ABERNATHY, William-J.**
  The Productivity Dilemma, Baltimore MD: John Hopkins, University Press, 1978.

- **ABERNATHY, Clark and KANTROW, Alan**
  Industrial Renaissance, New York, NY: Basic Books, 1983.

- **AMERICAN MANAGEMENT ASSOCIATION**
  Managing People on the Job, New York, Amacom, 1976.

- **ARGYRIS, Chris**
  Integrating the individual and the organization, New York, Wiley and Sons, 1964.

- **ARGYRIS, Chris**
  Personnality and Organization, New York, Harper and Row, 1957.

- **BENNIS, Warren G.**
  Changing Organizations, New York, McGraw Hill, 1966.

- **BENNIS, Warren G., BENNE, Keneth D. AND CHIN, Robert**
  The planning of change, New York, Holt Rinehart and Winston, 1969.

- **BEER, M.**
  Organization changes and Development, Santa Monica, Goodyear Publishing, 1980.

- **COX, Allan**
  The Achiever's profile, Amacom, October 1988, 208 pages.

- **DAVIS, Louis-E. AND TAYLOR, James-C.**
Design of Jobs, Santa Monica, Goodyear Publishing, 1979.

- **DRUCKER, Peter**
The Age of Discontinuity, New York, NY: Harper and Row, 1969.

- **ENDS, Earl J. AND PAGE, Curtis W.**
Organizational team building, Cambridge, Mass., Winthrop, 1977.

- **FRENCH, Wendell-L., BELL, Cecil-H. AND ZAWACKI, Robert A.**
Organization development, Theory, Practice and Research, Dallas, Business Publication, 1978.

- **FRENCH, Wendell-L. AND BELL, Cecil-H.**
Organization Development, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1978.

- **GALBRAITH, Jay**
Designing Complex Organization, Reading, Mass., Addison - Wesley, 1973.

- **GROSSMAN, Lee**
The Change Agent, New York, Amacom, 1974.

- **HACKMAN, J. Richard AND SUTTLE, J. Lloyd**
Improving Life at Work, Santa Monica, Goodyear Publishing, 1977.

- **HARVEY, Donald-F. AND BROWN, Donald R.**
An experimental Approach to Organization Development, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1976.

- **JAPAN COMMITTEE FOR ECONOMIC DEVELOPMENT**
Building on industrial Structure for 21st Century, Tokyo, 1982.

- **KAHN, Herman and PEPPER, Thomas**
The Japanese Challenge - the success and failure of Economic Success, New York: William Morrow, 1980.

- **LAWRENCE, Paul-R. AND LORSCH, Jay-W.**
Organization and Environment, Boston, Harvard University Press, 1967.

- **LAWRENCE, Robert-Z.**
Can America Compete?, Washington DC: Brookings Institute, 1984.

- **LEONTIEF, Wassily and DUCHIN, Faye**
The Future Impact of Automation on Workers, Oxford University Press Inc., New York 1986, 170 pages.

- **LIKERT, Rensis**
The Human Organization, Its management and value, New York, McGraw Hill, 1967.

- **LITTERER, Joseph-A.**
The Analysis of Organizations, New York, Wiley and Sons, 1965.

- **MASLOW, A.-H.**
Motivation and Personnality, Harper and Brothers, New York, 1984.

- **McMILLAN, Charles-J.**
The Japanese Industrial System, New York: Walter de Gruyter and Co. 1984.

- **MINTZBERG, Henry**
The Nature of Managerial Work, New York, Harper and Row, 1973.

- **MORISHIMA, Michio**
Why has Japan succeeded?, Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

- **NADLER, David-A, HACKMAN, J.Richard and LAWLER, Edward E.**
Managing organizational Behavior, Boston, Little, Brown and Company, 1979.

- **NUSSBAUM, Bruce**
The World after oil, New York: Simon and Schuster, 1981.

- **OHMAE, Kenichi**
The mind of the Strategist - The Art of Japanese Business, New York, McGraw Hill, 1982.

- **O'TOOLE, James Ed.**
Work and the Quality of Life, Cambridge, MIT Press, 1974.

- **PETERS, Thomas-J. AND WATERMAN Jr., Robert H.**
In search of excellence (New York: Harper and Row, 1982).

- **PFEFFER, J.**
Organizational design, AHM Publishing Corporation, 1978.

- **SCHAEFER, Susan Davidson**
The Motivation Process, Cambridge, Mass. Winthrop, 1977.

- **SCHEIN, Edgar-H.**
Organizational Psychology, Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1982.

- **SCHLOSSTEIN, Steven**
Trade War, New York: Congdon and Weed, 1984.

- **TANNER, Pascale-Richard AND ATHOS, Anthony-G.**
The art of Japanese Management - Applications for American executives, New York: Simon and Schuster, 1981.

- **VOGEL, Ezra**
Japan as number one, Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1979.

- **WETHERRILL, G. Barrie**
Sampling Inspection and Quality Control, Second edition, Science paperbacks, published by Chapman and Hall Ltd., Halsted Press Book, John Wiley and Sons Inc., New York, 1977, 146 pages.

- **WORLD ECONOMIC FORUM**
Competitiveness criteria, 1987, 144 pages.

2.4- CHOIX D'ARTICLES PARUS DANS DIFFÉRENTS PÉRIODIQUES DE LANGUE ANGLAISE

2.4- CHOIX D'ARTICLES PARUS DANS DIFFÉRENTS PÉRIODIQUES DE LANGUE ANGLAISE

- **AGGARWAL, Sumer C.**
  "MRP, JIT, OPT, FMS", Harvard Business Review, September-October 1985, pages 9-16.

- **ALEXANDER, C. Philip**
  "Reconceptualizing Quality" (the answer to Quality problems aren't found in systems and methodology, but in people), Quality Progress, October 1987, pages 41-42.

- **AMBALI, Jayaprakash and SHANKER, Kripa**
  "QC Circles in Japan: What keeps them going?" Quality Progress, October 1984, pages 52-55.

- **ANDERSON, Richard-K. and ENOMOTO, Carl-E.**
  "Product Quality Regulation: A General Equilibrium Analysis", Canadian Journal of Economics, November 1987, pages 735-749.

- **APPLIANCE MAGAZINE (a Dana Chase publication)**
  "An Eye toward Quality", February 1988, pages 49-53 et 120.

- **ASQC**
  "40 years of growth and change", Quality Progress, May 1986, pages 56-67.

- **BAGWELL, Timothy-C.**
  "Quality circles: two Keys to success", Quality Progress, September 1987, pages 57-59.

- **BERRY, Leonard-L., PARASURAMAN, A. and ZEITHAML, Valerie-A.**
  "The Service-Quality Puzzle", Business Horizons, September-October 1988, vol. 31, no 5, pages 35-43.

- **BERTRAND, Kate**
  "The just-in-time mandate", Business Marketing, Nov. 1986, pages 44-55.

"Marketers discover what "quality" really means", Business Marketing, April 1987, pages 58-80.

- **BHOTE, Keki-R.**
"D.O.E., the high road to Quality", Management Review, January 1988, pages 27-33.

- **BLAIR, J.D. and WHITEHEAD, C.J.**
"Can Quality Circles survive in the United States?" Business Horizons, May 27th, 1984, pages 17-23.

- **BOX, George And BISGAARD, Soren**
"The scientific context of quality Improvement: A look at the use of scientific method in quality improvement", Quality Progress, June 1987, pages 54-61.

- **BROWN, Clarence**
"Trade barriers, new markets and Quality", Quality Progress, Feb. 1987, pages 22-24.

- **BUDENSTEINER, Wayne and PRIEST, John-W.**
"Designing Quality into Defense Systems", Quality Progress, June 1987, pages 93-96.

- **BUSINESS AMERICA MAGAZINE, May 9, 1988, pages 2-11**

Articles:
- "The Quest for Excellence", by C. William Verity, Secretary of Commerce.
- "National Quality Award brings Opportunity for Industry", by Curt. W. Reimann, National Bureau of Standards.
- "Building a Quality Workforce", by Ann McLaughlin, Secretary of Labor.
- "Education: The Key for American Economic Strength Competitiveness", by William J. Bennett, Secretary of Education.
- "Quality - A Consumer Perspective", by Eugenia S. Hunter, Senior Consumer Affairs Specialist, Office of Consumer Affairs, U.S. Department of Commerce.

- **BUSINESS WEEK**
"Quality: The U.S. Drives to catch up", November 1st, 1982, pages 66-80.

"Why Manufacturing will revive", 1987, Industry Outlook, January 12, 1987.

"Quality: The U.S. Drives to catch up", Special report, November 1982, pages 66-77 and 80.

"The Hollow Corporation", March 1986.

"Can America compete?", Special Report, April 20th, 1987, pages 45-69.

"The push for Quality", Special Report, June 8th, 1987, pages 130-158.

"Remaking Japan", Special Report, July 13th, 1987, pages 48-64.

"The productivity Paradox", Special report, June 6th, 1988, pages 100-113.

- **CANADIAN PRINTER AND PUBLISHER MAGAZINE**
"Focus on Quality Spurs Jones' Growth" (packaging), February, 1988, pages 26-27.

- **CARROLL, Connie-E.**
"Excellence through Quality: a Total Quality Improvement Approach", Wire Journal International, July 1987, pages 50-66.

- **CHASE, Charles-E.**
"Product Quality and Marketing Strategy: The International Perspectives", Quality Progress, June 1986, pages 27-33.

- **CHAUVEL, Alain-M. AND ANDRE, Yves-A.**
"Quality Cost: Better Prevent than Cure", Quality Progress, September 1985, pages 29-32.

- **CHOATE, Pat**
"Where Does Quality fit in with the Competitiveness Debate?" Quality Progress, February 1988, pages 25-28.

- **CHOWDHURY, A.-R.**
"The Basics of Productivity Analysis: A look at ways to measure and improve productivity", Quality Progress, October 1986, pages 68-70.

- **COLE, Robert AND BYOSIERE, Philippe**
"Managerial Objectives for Introducing Quality Circles: A U.S. - Japan comparison", Quality Progress, March 1986, pages 26-30.

- **CORNELL, Leonard**
"Quality Circles in the Service Industries", Quality Progress, July 1984, pages 22-24.

- **COSIER, Richard-A. and DALTON, Dan-R.**
"Search for Excellence, Learn from Japan - Are these Panaceas or problems", Business Horizons, vol. 29, no 6, November-December 1986, pages 63-68.

- **COUND, Dana-M.**
"What is the proper place for Quality in our Society today - and tomorrow?", Quality First, Quality Progress, March 1986, pages 19-22.

- **COX, Jonathan M., SEQUEIRA, Ian K. AND BOCK, Lori-L.**
"Audience Quality Remains Hight", 1986, Trade Show Trends, Business Marketing, May 1987, pages 108-114.

- **CRAVENS, David-W., HOLLAND, Charles-W, LAMB, Charles-W. Jr and MONCRIEF, William-C. III**
"Marketing's Role in Product and Service Quality", Industrial Marketing Management, vol. 17, no 4, November 1988, pages 285-304.

- **CURRY, David-J. and RIESZ, Peter-C.**
"Prices and Price / Quality Relationships: A Longitudinal Analysis", Journal of Marketing, January 1988, vol. 52, pages 36-51.

- **CURRY, David-J. and RIESZ, Peter-C.**
"Prices and Price / Quality Relationships: A Longitudinal Analysis", Journal of Marketing, January 1988, vol. 52, pages 36-51.

- **DAETZ FIRST, Douglas**
"The effect of Product Design on Product Quality and Product Cost", Quality Progress, June 1987, pages 63-67

- **DEATON, Angus**
"Quality, Quantity and Spacial Variation of Price", The American Economic Review, June 1988, vol. 78, no 3, pages 418-430.

- **DELISLE, Esther**
"The Quest for Perfection", Inter-Canadian, October 1988, pages 32-36.

- **D'CRUZ, Joseph-R. and FLECK, James-D.**
"The 1986 EMF Scorecard on Canada: Mixed, but encouraging" (The European Management Forum (EMF), based in Geneva has been keeping score on competitiveness for the last seven years), Business quarterly, Summer 1986, vol. 5, no 2, pages 76-88.

- **DE MEYER, Arnoud**
"The Use of Manufacturing as a competitive weapon in the International Markets", Revue Gestion 2000, vol. 3, no 3, 1986, pages 123-131.

- **DEMING, Edwards-W.**
"Improvement of Quality and Productivity through Action by Management", National Productivity Review, no 1, Winter 1981-1982, pages 12-22.

- **DE TORO, Irving-J.**
"Strategy Planning for Quality at Xerox" Quality Progress, April 1987, pages 16-20.

- **DINGWALL, James**
"The Long-Range Implications of Free Trade" (Canada), D and B Reports, November-December 1987, pages 54-55.

- **DREYFUSS, Joel**
"How Japan Picks America's Brains", (competition), Fortune, December 21st, 1987, pages 75-89.

"Victory in the Quality Crusade", Fortune, October 10th, 1988, pages 80-88.

- **DUVALL, Jewell-F.**
"National Consumers Week Focuses on Quality Service", Business America, April 11th, 1988, page 11.

- **FEIGENBAUM, Armand-V.**
"The Hard Road to Quality Excellence", National Productivity, Review 3, no 4, Autumn 1984, pages 442-445.

"Quality: The Strategic Business Imperative", Quality Progress, February 1986, pages 26-30.

"International Quality Leadership", Quality Progress, September 1986, pages 21-23.

- **FLECK, James-D. and D'CRUZ, Joseph-R.**
"The Globalization of Manufacturing", Business Quarterly, Winter 1987-1988, vol. 52, no 3, pages 42-51.

- **FORBES MAGAZINE**
"Visions of Excellence and Quality", Special Advertising Supplement, April 4th, 1988, vol. 141, no. 7.

- **FORTUNA, Ronald-M.**
"Beyond Quality: Taking SPC Upstream", Quality Progress, June 1988, pages 23-29.

- **FORTUNE MAGAZINE**
"Quality: The Competitive Advantage", 60 page supplement, September 29th, 1987.

- **GARVIN, David-A.**
"Japanese Quality Management", Colombia Journal of World Business 19, no 3, Fall 1984, pages 3-12.

"Product Quality: An Important Strategic Weapon", Business Horizons, May-June 1984, pages 40-43.

"Quality of the Line", Harvard Business Review, September-October 1983, pages 65-75.

"Competing on the eight dimensions of Quality", Harvard Business Review, November-December 1987, no 6, pages 101-109.

- **GILMORE, Harold-L.**
"Consumer Product Quality Control Cost Revisited", Quality Progress, vol. 16, no 4, pages 28-33 (1983).

- **GIUNIPERO, Larry-C. and O'NEAL, Charles**
"Obstacles to JIT Procurement", Industrial Marketing Management, vol. 17, no 1, February 1988, pages 35-41.

- **GOGUE, Jean-Marie**
"Teaching Quality in France's Grandes Ecoles", Quality Progress, no 9, September 1985, pages 26-27.

- **GOLOMSKI, William-H.**
"Quality Improvement of Marketing", Quality Progress, June 1986, pages 24-26.

- **GREENBAUM, Howar-H., KAPLAN, Ira-T. and METLAY, William**
"Evaluation of Problem-Solving Group", (the case of Quality Circle Programs), Group and Organization Studies, vol. 13, no 2, June 1988, pages 133-147.

- **GRIFFIN, Ricky-W.**
"Consequences of Quality Circles in an Industrial Setting: A Longitudinal Assesment", Academy of Management Journal, vol. 31, no 2, June 1988, pages 338-358.

- **GUNTER, Berton**
"A Perspective on the Taguchi Methods", Quality Progress, June 1987, pages 44-52.

- **HAGAN, John-T.**
"Quality Cost II: The Economics of Quality Improvement", Quality Progress, October 1985, pages 48-51.

- **HAHN, Gerald-J. AND BOARDMAN, Thomas**
"Statistical Concepts for Quality Improvement: A New Perspective", Quality Progress, November 1985, pages 30-36.

- **HAMILTON, Patricia-W.**
"Just-in-time, it's not just inventory control", D and B reports, July-August 1985, pages 28-29 and 55.

"What American Managers can learn from the Japanese", D and B Reports, March-April 1988, pages 28-31.

- **HARRIGAN, Kenneth-W.**
"Making Quality One - A Cultural Revolution", Business Quarterly, Winter 1984-1985, vol. 49, no 4, pages 68-71.

- **HAUSER, John-R. and CLAUSING, Don**
"The House of Quality", Harvard Business Review, May-June 1988, pages 63-73.

- **HAYES, Glen-E.**
"Quality and Productivity: Challenges for Management", Quality Progress, October 1985, pages 42-47.

- **HAYWOOD-FARMER, John**
"Controlling Service Quality", Business Quarterly, Winter 1985, pages 62-67.

- **HIGGINS, David Jr.**
"Management must set the Right Attitude to build Quality", Flexo, 1987, pages 4 and 52-57.

- **HOSTAGE, G.M.**
"Quality Control in a Service Business", Harvard Business Review 53, no 4, July-August 1975, pages 98-106.

- **HOWARD, James-S.**
"Quality taking U.S. business by Storm", D and B Reports, July-August 1985, pages 31 and 42-44.

"Can Small Manufacturers survive", D and B Reports, March-April 1987, pages 18-21.

- **HYATT, Joshua**
"Easy Money", Inc. Magazine, February 1988, pages 91-96.

- **IACCOCCA, Lee**
"Production Whiz", Fortune, June 22th, 1987, pages 36-44.

- **IMBERMAN, W.**
"Why the Quality Circles don't work", Canadian Business, May 1982.

- **INDUSTRIAL ENGINEERING (MAGAZINE)**
"Manufacturing Revitalization at Harley-Davidson Motor Company", August 1987.

"Any machine set up time can be reduced by 75%", August 1987.

"Why using Just-in-time is getting back to basics for American Industry, August 1987.

"Project planning Network is integrated Plan for Implementing Just-in-time, October 1987.

"A Lesson in Smed with Shingeo Shingo", October 1986.

- **INDUSTRY WEEK MAGAZINE**
"America's new Economy" (special report), January 26th, 1987, pages 26-41.

- **ISHIKAWA, Kaoru**
"Quality and Standardization: Program for Economic Success", Quality Progress, January 1984, pages 16-19.

- **JACOB, Leon**
"Strict Quality Control allows new thinking about Structural Glazing" Glass Digest, February 15th, 1988, pages 60-66.

- **JACOBSON, Robert AND AAKER, Daniel-A.**
"The Strategic Role of Product Quality", Journal of Marketing, vol. 51, October 1987, pages 31-44.

- **JARISLOWSKY, Stephen**
"Back to basics, let's finance top-quality business education with Tax dollars that once supported the QSSP", Quebec Business, April 1988, pages 11-13.

- **JOHANSSON, Hank and McARTHUR, Dan**
"Rediscovering the Fondamentals of Quality", Management Review, January 1988, pages 34-37.

- **JOYNER, James-M.**
"Marketing's Role in Quality Improvement", Quality Progress, June 1986, pages 12-13.

- **JURAN, J.-M.**
"QC Circles in the West", Quality Progress, September 1987, pages 60-61.

- **KACKAR, Raghu-N.**
"Taguchi's Quality Philosophy: Analysis and Commentary: An Introduction to an Interpretation of Taguchi's ideas", Quality Progress, December 1986, pages 21-29.

- **KANE, Edward-J.**
"IBM's Quality Focus on the Business Process", Quality Progress, April 1986, pages 24-33.

- **KANO, N., ANDO, Y., MITSUFUJI, J. and TANAKA, H.**
"Data bases Study on External Quality Trouble cost and Quality", Hinshitsu (Quality), vol. 15, no 4, pages 88-95 (1985).

- **KANO, N., TANAKA, H. and YAMAGA, S.**
"Economical Effects of TQC in Deming Prize winning Enterprises", Hinshitshu (Quality), vol. 13, no 2, pages 56-75, 1983.

- **KANTROW, Alan-M. (edited by)**
"The Political Realities of Industrial Policy", Harvard Business Review, September-October 1983, pages 76-86.

- **KATZ, Hyman-B.**
"Quality in the 21st Century, Perspectives", Quality Progress, April 1985, pages 15-17.

- **KENWORTHY, Harry-W.**
"Total Quality Concept: A Proven Path to Success", Five areas have proven to be keys to Success", Quality Progress, July 1986, pages 21-24.

- **KIECHELL III, Walter**
"Corporate Strategy for the 1990's", Fortune, February 29th, 1988, pages 34-42.

- **KIRKLAND Jr., Richard I.**
"The Bright Future of Service Exports", Fortune, June 8th, 1987, pages 32-38.

"Entering a new Age of Boundless Competition", Fortune, March 14th, 1988, pages 40-48.

- **KLEIN, Easy**
"Quality: Nothing but the best", D and B Reports, March-April 1988, pages 16-19.

- **KOHOUTEK, Henry-J.**
"Coupling Quality Assurance Programs to Marketing", Industrial Marketing Management, vol. 17, no 3, August 1988, pages 177-188.

- **KRAUSE, Irwin and SUCHORS, Cheryl-R.**
"Can a company spend too much on quality", Electronic Business, vol. 14, no 9, May 1st, 1988, pages 57-58.

- **KUKLA, Bob**
"Meeting Customer Needs", Quality Progress, June 1986, pages 15-18.

- **KUME, Hitoshi**
"Business management and Quality Cost: The Japanese View", Quality Progress, May 1985, pages 13-17.

- **KYD, Charles-W.**
"Quality Nightmares", Inc. Magazine, October 1987, pages 155-158.

- **LARSON, Peter-E.**
"Achieving Corporate Excellence", Canadian Business Review, Winter 1987, pages 38-40.

- **LAWLER III, Edward E. AND MOHRMAN, Susan-A.**
"Quality Circles after the Fad", Harvard Business Review, January-February 1985, pages 65-71.

"Quality Circles: After the Honeymoon", Review Organizational Dynamics, Spring 1987, pages 42-54.

- **LAYNE, Richard**
"New Manufacturing Technologies, promise and profit", D and B Reports, March-April 1988, pages 30,46 and 47.

- **LENANE, Dean-Michael**
"Accounting for the Real Cost of Quality", Quality Progress, January 1986, pages 22-27.

- **LEONARD, Frank-S.**
"The case of the Quality Crusader", Harvard Business Review, May-June 1988, no 3, pages 12-16 and 20.

- **LEONARD, Frank-S. AND SASSER, W.-Earl**
"The Incline of Quality", Harvard Business Review, September-October 1982, pages 162-171.

- **LEPPELMEIER, John-W.**
"A common-sense approach to SPC (Statistical Process Control", Quality Progress, October 1987, pages 62-64.

- **LODGE, CABOT and CRUM**
"US Competitiveness: The Policy tangle", Harvard Business Review, January-February 1985, pages 34-47.

- **MAIN, Jeremy**
"The Battle for Quality begins", Fortune, December 29th, 1980, pages 28-40.

- **MARGUARDT, Donald-W.**
"Meeting the Worldwide Quality Challenge", Quality Progress, August 1988, pages 34-38.

- **McARTHUR, Daniel-C.**
"Automation JIT Inventory Systems, and Quality", Quality Progress, June 1984, pages 64-67.

- **McCALLUM, John-S.**
"The Japanese Industrial Miracle: It is not hard to explain", Business Quarterly, Summer 1986, pages 41-47.

- **McDERMONT, Kevin**
"You can go Home again" (Producing or sourcing overseas is not the cheap panacea many expected), D and B Reports, March-April 1987, pages 22-25.

- **McDONALD, F. James,**
"Global Quality Manufacturing Strategy", Quality Progress, February 1984, pages 36-37.

- **McGARRAH, Robert-F.**
"The Decline of U.S. Manufacturers: causes and remedies", Business Horizons, vol. 30, no 6, November-December 1987, pages 59-67.

- **McKINNEY, David-E.**
"Global Quality Marketing Strategy", Quality Progress, February 1986, pages 42-43.

- **McTAQUE, John-P.**
"Technology, Innovation and Quality Leadership", Quality Progress, February 1986, pages 32-35.

- **MILLER, William-C. and PEARCE, N. Terry**
"Synergizing Total Quality and Innovation", National Productivity Review, Winter 1987-88, pages 34-44.

- **MILLS, Charles-A.**
"Marketing Quality Assurance", Quality Progress, June 1986, pages 20-23.

- **MORGAN, Carolyn-B.**
"Statistical Process Control Software for the IBM Family of Personal Computers", Quality Progress, June 1988, pages 82-93.

- **MOROI, Ken**
"A New Style for Japanese Management", Revue Gestion 2000, vol. 2, no 1, 1986, pages 15-22.

- **MORRELL, Norman-E.**
"A view of Quality in 1987", The General Technical Council Trend Forecasts, Quality Progress, April 1987, page 35.

- **NAIDISH, Norman-L.**
"Robot Economics", Quality Progress, November 1986, pages 52-55.

- **NASAR, Sylvia**
"America's Competitive Revival" (Competition), Fortune, January 4th, 1988, pages 44-59.

- **NEAR, Janet-P. and OLSHAVSKY, Richard-W.**
"Japanese success: luck or skill?", Business Horizons, November-December 1985, pages 15-21.

- **OLSON, James-E.**
"The Quality Challenge", Quality Progress, February 1986, pages 12-14.

- **OSBALDESTON, Gordon-F.**
"Canada's Need for Adjustment in the Face of Rapid Industrial Evolution", Business Quarterly, Winter 1987, pages 75-77.

- **OWENS W., Debra-A.**
"The Factory with a Future" (an overview of one automated Factory), Quality Progress, June 1984, pages 18-20.

- **PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valerie-A. and BERRY, Leonard-L.**
"Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Spring 1988, vol. 64, no 1, pages 12-40.

- **PARRISH, Rod.**
"Gaining Support in the Quality Battle: a Ford supplier speaks out", Manufacturing Systems, May 1988, vol. 6, no 5, pages 77-78.

- **PATI, Gopal-C., SALITORE, Robert and BRADY, Sandra**
"What went wrong with Quality Circles?", Personal Journal, December 1987, pages 83-87.

- **PEREIRA, Armando**
"Quality audits and international Standards", Quality Progress, January 1987, pages 27-29.

- **PETERSON, Peter-G.**
"The Peterson Prescription", Harvard Business Review, May-June 1984, pages 67-77.

- **PRODUCTIVITY (MAGAZINE)**
"Total productive Maintenance - A Japanese System as American as Apple pie", February 1987.

"The other half of the JIT Battle: Winning Suppliers Support", July 1986.

"JIT in process manufacturing", July 1986.

"JIT without the Jargon", August 1986.

"Just-in-time the American Way", September 1986.

- **QUALITY PROGRESS**
"The Quality guidance system", October 1986, pages 35-41.

"Corporate culture: we need a new model", Quality Progress, The State of Quality in the U.S. Today", November 1985, pages 41-43.

"Quality means Business", (the Chair of Canada's National Quality Month Emphasizes Quality's Key Role in a Company's Survival), October 1987, pages 29-31.

"A glimpse into the Future of U.S. Manufacturing Competitiveness", October 1987, pages 35-36.

"The National Conversation on Quality", October 1987, pages 25-26.

"A glimpse into the future of U.S. Manufacturing Competitiveness", October 1987, pages 35-36.

"Quality Practice in Japan", March 1988, pages 37-44.

"1988-1989 ASQC Organization Manual", July 1988, pages 65-115.

- **REDDY, Jack-A. and BERGER, Abe**
"Three essentials of Product Quality", Harvard Business Review 83, no 4, July-August 1983, pages 153-159.

- **RIGGS, Carole-R.**
"Knitting mill beats the odds" (Niche Manufacturing gives Small U.S. Textile Mill a Competitive Edge), D and B Reports, March-April 1987, pages 27-29.

- **RITZMAN, Larry-P., KING, Barry E. and KRAJEWSKI, Lee-J.**
"Manufacturing Performance - pulling the right levers", Harvard Business Review, March-April 1984, pages 143-152.

- **ROCHE, John-G.**
"Product Liability: Europe's Quality Challenge", Quality Progress, June 1988, pages 61-64.

- **ROHAN, Thomas-M.**
"Quality or Junk?, Facing up to the Problem", Industry Week 21, no 6, December 12, 1983, pages 72-79.

"Selling Quality; why do some Quality-Improvement programs "fly"?", Industry Week, June 23rd, 1986, pages 54-60.

"Quality helps sell, too", Industry Week, April 6th, 1987, pages 47-51.

- **ROWEN, Hobart**
"Prosperity, growth and Quality: The threat from Protectionist Policies", Quality Progress, February 1986, pages 18-21.

- **RUBINSTEIN, Sidney-P.**
"Quality Control requires a Social and Technical Systems", Quality Progress, August 1984, pages 22-27.

- **SALVIA, Anthony-A.**
"QC Education: Some Questions", Quality Progress, August 1987, pages 15-17.

- **SAMUEL, Howard**
"A Labor Perspective on participative Management", Quality Progress, February 1987, pages 38-39.

- **SAUER, Raymond-D.**
"Estimates of the Returns to Quality and Coauthorship in Economic Academia", Journal of Political Economy, vol. 96, no 4, 1988, pages 855-866.

- **SCHERKENBACH, William-W.**
"Performance appraisal and Quality: Ford's new Philosophy", Quality Progress, April 1985, pages 40-45.

- **SCHONBERGER, Richard-J.**
"Just-in-time prodution - the Quality dividend", Quality Progress, October 1984, pages 22-24.

- **SCHRADER, Lawrence-J.**
"An engineering organizations cost of Quality Program", Quality Progress, January 1986, pages 29-34.

- **SCHWARZ, John-E. AND VOLGY, Thomas-J.**
"The myth of America's Economic Decline", Harvard Business Review, September-October 1985, pages 98-107.

- **SEPEHRI, Mehran**
"Quality Control circles: A Vehicle for Just-in-Time Implementation", Quality Progress, July 1985, pages 21-24.

- **SHARPE, Andrew**
"Can Canada compete? Part I: Mesuring Canada's competitiveness", Canadian Business Review, Winter 1985, pages 34-32 and Part II: "Canada's Position in the World", Spring 1986, pages 35-39.

- **SHETTY, Y.K.**
"Product Quality and Competitive Strategy", Business Horizons, vol. 30, no 3, May-June 1987, pages 46-52.

- **SKANTZE, Lawrence**
"Quality and national Defense", Quality Progress, February 1987, pages 40-42.

- **SPROLES, George-B.**
"The concept of Quality and the Efficiency of Markets: Issues and Comments", Journal of Consumer Research 13 (June), pages 146-198.

- **SNYDER, I.G.**
"The Quality Revolution", Quality Progress 18, no 10, October 1985, pages 63-66.

- **STEVENS, Scot (Technical Editor)**
"An Eye toward Quality", Appliance Magazine, vol. 45, no 2, February 1988, pages 49-53 et 120.

- **STIGLITZ, J.-E.**
"The causes and Consequences of the Dependence of Quality on Price", Journal of Economic Literature, no 1, March 1987, pages 1-48.

- **STONE, AND GUITH**
"Buick city: Strategy for Quality and Productivity", Quality Progress, April 1985, pages 34-38.

- **SULLIVAN, L.-P.**
"The seven stages in company-wide Quality Control", Quality Progress, May 1986, pages 77-83.

"Quality Function Deployment", Quality Progress, June 1986, pages 39-50.

- **TAKEUCHI, Hirotaka AND QUELCH, John-A.**
"Quality is more than making a good Product", Harvard Business Review, July-August 1983, pages 139-145.

- **TAKEUCHI, Hirotaka AND NONAKA, Ikujiro**
"The New New Product Development Game", Harvard Business Review, January-February 1986, pages 137-146.

- **TANG, Thomas LI-PING, TOLLISON, Peggy Smith et WHITESIDE, Harold-D.**
"The Effect of Quality Circle Initiation on Motivation to attend Quality Circle meetings and on task Performance", Personnel Psychology, vol. 40, no 4, Winter 1987, pages 799-814.

- **TAYLOR, Claude-I.**
"The Importance of national Quality Month", Quality Progress, October 1986, page 9.

- **THOMAS, Richard-L.**
"Bank on Quality", Quality Progress, February 1987, pages 27-29.

- **THOMPSON, Philip, DE SOUZA, Glenn and BRADLEY, Gale-T.**
"The Strategic Management of Service Quality", Quality Progress, June 1985, pages 20-25.

- **TIME MAGAZINE**
"Pul-eeze! Will Somebody help me?", February 2nd, 1987, pages 46-57.

"Why is service so bad?, February 2nd, 1987, pages 28-34.

- **TORBEC, Lynn-D.**
"A bibliography for Quality in the Service Industries", Quality Progress, June 1985, pages 74-83.

- **TUNNER, Joseph-R.**
"Total Manufacturing Process Control - The High Road to Product Control", Quality Progress, October 1987, pages 43-50.

- **TYSON, Dan-M.**
"Penetrating the Japanese Market place", Quality Progress, June 1986, pages 35-37.

- **VINSON, William-D. AND HEANY, Donald-F.**
"Is Quality out of Control", Harvard Business Review, November-December 1977.

- **WALLEIGH, Richard-C.**
"Getting Things done. What's your excuse for not using JIT?", Harvard Business Review, March-April 1986, pages 38-54.

- **WARNE, John-L.**
"Quality and other keys to manufacturing competitiveness", Three strategies - each a key to Japan's success - become censure powerful when they are combined", Quality Progress, January 1985, pages 30-33.

- **WEISS, Andrew**
"Simple truths of Japanese Manufacturing", Harvard Business Review, July-August 1984, pages 119-125.

- **WHATLEY, Arthur-A. and HOFFMAN, Wilma**
"Quality Circles earn Union Respect", Personnel Journal, December 1987, pages 89-93.

- **WILLIAMS, Harry-E.**
"Quality Productivity + Costs + Profit", Quality Progress, October 1984, pages 17-20.

- **WINCHELL, William-O. and BOLTON, Caroline-J.**
"Quality cost Analysis: Extend the Benefits", Quality Progress, September 1987, pages 71-73.

- **WOOD, Robert, HULL, Frank and AZUMI, Koya**
"Evaluating Quality Circles: the American Application", California Management Review 25, no 1, Fall 1983, pages 37-53.

- **WRIGHT, Norman-B.**
"Six conditions necessary to improving productivity", Business Quarterly, Spring 1985, vol. 50, no 1, pages 6-8.

- **ZIMMERMAN, Charles-D.**
"Quality: Key to service Productivity", Quality Progress, June 1985, pages 32-35.

TROISIEME PARTIE:

LES DOCUMENTS AUDIOVISUELS ET LES LOGICIELS

3.1- Sélection de vidéos, de diaporamas, de films et de logiciels portant sur la qualité totale

QUÉBEC

- **Liste des principaux documents audiovisuels disponibles au Québec**

Assurance de la qualité (Qualitest SA), (diaporama), (disponible à l'AQQ).

Gérer la qualité, (vidéo), durée: 15 minutes, (disponible au MICT).

La qualité, combat du quotidien, Association pour le développement de l'information audiovisuelle (ADIA), (vidéo), durée: 18 minutes, (disponible au MICT).

La qualité, la clé du succès, (film, vidéo), durée: 20 minutes, (disponible à l'AQQ)

Le contrôle de la qualité (J. Teboul), (diaporama), (disponible aux HEC).

Le contrôle statistique de fabrication (J. Teboul), (diaporama), (disponible aux HEC).

Le contrôle statistique de réception (J. Teboul), (diaporama), (disponible aux HEC).

L'entreprise du troisième type et le défi de la qualité totale, (collaboration du ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Technologie et de Culinar Inc.), (vidéo), durée: 44 minutes, (disponible au MICT).

Notre force, la qualité, (vidéo-clip), coproduction ADIA et ministère du Redéploiement industriel et du Commerce extérieur, durée: 3 minutes 30 secondes, (disponible au MICT).

Principes d'implantation d'un programme d'assurance qualité (SGS), (diaporama), durée: 20 minutes, (disponible à l'AQQ).

Principes fondamentaux de l'assurance qualité, Pierre-F. Caillibot (Hydro-Québec), (vidéo), durée: 40 minutes, (disponible à Hydro-Québec).

Right the First Time, (BSC), (film), durée: 25 minutes, (disponible à l'AQQ).

Tokyo in Tennessee (Nissan), (CBS), (disponible aux HEC).

- **Liste des vidéos réalisés lors du colloque tenu en octobre 1987 et organisé par l'Association québécoise de la qualité**

Importance de la mission qualité, (G. Saucier et le ministre Daniel Johnson), durée: 28 minutes.

Le management de la qualité, comment et pourquoi (Pierre Caillibot), durée: 28 minutes.

La vigie commerciale: la qualité dans la mise en marché (Jean-Claude Savard), durée: 28 minutes.

Le management de l'entreprise à l'ère de la concurrence mondiale (animé par François Roberge), durée: 56 minutes.

L'impact de la qualité dans le marketing des biens de consommation (animé par André Blondin), durée: 56 minutes.

La formation de l'ingénieur en management de la qualité (animé par Rémi Arsenault), durée: 56 minutes.

Responsabilité de l'ingénieur dans le management de la qualité (animé par Reine Desjardins), durée: 56 minutes.

Impact de la qualité sur la production et l'emploi (animé par Serge Pelletier), durée: 28 minutes.

Pour plus de renseignements:

Adresse: Association québécoise de la qualité (AQQ)
7744, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec)
H1L 1A1
Tél.: (514) 353-7191

FRANCE

Documents audiovisuels disponibles auprès d'organismes français:

L'Association française pour les cercles de qualité et la qualité totale, l'AFCERQ, offre une information relativement complète en ce qui concerne les documents audiovisuels sur la qualité totale.

Thèmes généraux regroupant les documents audiovisuels offerts:

. Sensibilisation
. Outils/aides pédagogiques
. Communication
. Cercles de qualité
. Projets d'entreprise
. Qualité totale

Liste des vidéos disponibles sur le thème qualité totale:

- Cathédrale (la) (1986)
  . Sous-thème: Sensibilisation aux techniques de base de gestion et d'assurance de la qualité, durée: 10 minutes.

- Qualité 86 Rank XEROX (1986)
  . Sous-thème: Résumé de la convention Qualité 86 Rank XEROX, durée: 10 minutes.

- Horizon l'an 2000 (1987)
  . Sous-thème: La qualité totale vécue chez Chausson, durée: 20 minutes.

- Mercure (1985)
  . Sous-thème: Présentation du plan Mercure de l'entreprise Citroën sous forme de dessin animé, durée: 18 minutes.

- Professeur Ishikawa et le TQC (1987)
  . Sous-thème: Les principes de base du TQC et les conditions de leur application au Japon et dans les pays occidentaux, durée: 47 minutes.

- Projet K (1987)
  . Sous-thème: Formation à la gestion de la qualité:
    1: histoire et culture de la qualité;
    2: l'entreprise non-qualité;
    3: les outils de la qualité;
    4: formation à la qualité;
    5: "juste à temps" et Kanban;
    6: qualité totale
    Durée: chaque cassette dure 20 minutes environ.

- Qualité totale (1986)
  . Sous-thème: Sensibilisation et formation autour du thème qualité totale
    Durée: 11 minutes.

- TQC, le parcours HIJI (1986)
  . Sous-thème: Etapes "Total Quality Control" de Texas Instruments.
    Durée: 16 minutes.

- Vers la qualité totale (1986)
  . Sous-thème: La qualité totale vécue chez Motorola Toulouse;
    Durée: 20 minutes.

Liste des logiciels sur la qualité totale

- Microqual: logiciel interactif pour le pilotage de la qualité totale.

- Cerqual: logiciel de sensibilisation à la qualité centré sur la méthodologie de traitement de problèmes; outils d'animation de cercles et d'auto-formation.

- Qualitex: outil de gestion de la qualité assistée par ordinateur, ce logiciel comprend deux modules: 1er module: gestion des coûts de la non-qualité; 2e module: contrôle de la qualité.

- Eureqa: logiciel d'auto-formation interactif sur la démarche de résolution des problèmes.

- Challenge: collection de logiciels de formation interactive sur la qualité. Formation à la métrologie et aux outils de résolution de problèmes.

NOTE: La plupart de ces logiciels sont compatibles avec un IBM PC (ou micro-ordinateur certifié compatible Lotus).

Pour plus de renseignements:

ADRESSE: Association française pour le cercles de qualité et la qualité totale (AFCERQ)
8, rue Clément-Marot
75008 PARIS
France
Tél.: 47.23.71.22

Référence écrite: Catalogue 1988 de l'AFCERQ

Consultation et visionnement sur place: Club qualité
6 rue Clément-Marot
75008 PARIS
France
tél.: 47.23.71.22

ÉTATS-UNIS

Il existe aux États-Unis, une grande banque d'information bibliographique de documents audiovisuels sur la qualité (video, films, diaporamas, etc.).

Pour plus de renseignements:

Adresse: National Information Center for Educational Media
University of Southern California
University Park
Los Angeles, CA 90007
Tél.: (213) 743-5899

Logiciels sur la qualité totale (Quality - Ware)

- Quality Progress Magazine, "QA/QC software Directory", March 1988, pages 46-73.

- Quality Progress Magazine, "Statistical Process Control Software for the IBM Family of Personal Computers", June 1988, pages 82-93.

ANNEXE

LES REVUES OU PÉRIODIQUES AXÉS SUR LA QUALITÉ TOTALE

Les revues spécialisées

- **AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY CONTROL INC. (ASQC)**

  Journal of Quality Technology (ASQC), publié trimestriellement.
  Quality Progress, revue mensuelle imprimée aux États-Unis. On peut se procurer des reproductions d'articles apparaissant dans cette publication à l'adresse suivante:

  University Microfilms International
  Department P.R.
  300 North Zeeb Road
  Ann Harbor, Michigan 48106

  Adresse: 230 West Wells Street
  Milwaukee, Wisconsin 53203
  Tél.: (414) 272-8575

- **ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION (ACNOR)**

  Focus, publication bimestrielle

  Adresse: 178, boulevard Rexdale
  Rexdale, Ontario
  M9W 1R3
  Tél.: (416) 747-4129

- **ASSOCIATION FRANCAISE DE NORMALISATION (AFNOR)**

  Enjeux, publication mensuelle de l'AFNOR

  Adresse: Tour Europe Cedex 7
  92080 PARIS
  France
  Tél.: 42.91.55.55

- **ASSOCIATION FRANCAISE POUR LES CERCLES DE QUALITÉ ET LA QUALITÉ TOTALE (AFCERQ)**

  Cercles de qualité, le média de l'AFCERQ, publié trimestriellement,

  remplacé par:

  Management et qualité, revue trimestrielle

  Adresse: 8, rue Clément-Marot
  75008 PARIS
  France
  Tél.: 47.23.71.22

- **ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LA QUALITÉ (AQQ)**

  Qualité, revue de la gestion intégrale de la qualité, publiée trimestriellement par Quafec Inc.

  Adresse: QUAFEC INC.
  1424, boulevard Hymus, bureau no 2
  Dorval (Québec)
  H9P 1J6
  Tél.: (514) 684-4145

- **ASSOCIATION SOCOTEC QUALITÉ**

  Critères, bulletin de l'Association Socotec Qualité

  Adresse: 3e Avenue du Centre
  78182 SAINT-QUENTIN-EN-YVELINE
  France
  Tél.: 30.43.99.13

- **CONSEIL CANADIEN DES NORMES (CCN)**

  Consensus, revue trimestrielle

  Adresse: 350, rue Sparks, bureau 1203
  Ottawa, Ontario
  K1R 7S8
  Tél.: (613) 238-3222